



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión logística y calidad de servicio en el área de  
Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas,  
2023

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

**AUTORA:**

Cristobal Quispe, Gisela Yennifer ([orcid.org/0000-0001-6706-8753](https://orcid.org/0000-0001-6706-8753))

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, Germán Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

Dra. Ancaya Martínez, Maria Del Carmen Emilia ([orcid.org/0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

Para mis amados padres, pilares de sabiduría y amor infinito, y para mi querido hijo Diego, luz de mi vida y mi mayor motivación. Esta tesis es un tributo a su inagotable apoyo y aliento. Retribuyo profundamente su guía y amor incondicional, que han sido la fuerza detrás de cada logro. ¡Gracias por ser mi constante inspiración y por hacer posible este camino lleno de aprendizaje y crecimiento!

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios por permitirme alcanzar este logro. Agradezco profundamente el apoyo incondicional de mis padres, cuyo amor y guía han sido fundamentales en este camino.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023", cuyo autor es CRISTOBAL QUISPE GISELA YENNIFER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 04- 01-2024 17:14:08

Código documento Trilce: TRI - 0717142





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CRISTOBAL QUISPE GISELA YENNIFER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CRISTOBAL QUISPE GISELA YENNIFER DNI: 70254377 ORCID: 0000-0001-8706-8753	Firmado electrónicamente por: GCRISTOBALQ el 03- 01-2024 18:42:43

Código documento Trilce: INV - 1482789



## Índice de contenidos

Carátula	i
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	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión logística	20
Tabla 2. Calidad de servicio	20
Tabla 3. Prueba de normalidad	21
Tabla 4. Contrastación de HG	21
Tabla 5. Contrastación de HE1	22
Tabla 6. Contrastación de HE2	22
Tabla 7. Contrastación de HE3	23

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de las funciones del área logística	9
Figura 2. Esquema correlacional	15



## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023. El estudio fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población fue de 50 personas, y se seleccionó una muestra de 48 utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que fueron validados a través de juicios de expertos. Los resultados exponen que existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000;  $\alpha$  = 0.05; rho = 0.998).

**Palabras clave:** Abastecimiento, calidad de servicio, gestión logística, municipalidad.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between logistics management and service quality in the supply area of the District Municipality of Mato-Huaylas, 2023. The study was a basic, quantitative approach, non-experimental design with a cross-sectional correlational design. The population was 50 people, and a sample of 48 was selected using the simple random sampling technique. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which was validated through expert judgments. The results were validated through expert judgments. The results show that there is a significant relationship between logistics management and service quality in the supply area of the District Municipality of Mato-Huaylas, 2023 (bil. sig. = 0.000;  $\alpha$  = 0.05; rho = 0.998).

**Keywords:** procurement, service quality, logistics management, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión logística es un pilar de suma importancia en la economía mundial, estimulando tanto a entidades privadas como públicas a mirar con mayor seriedad las consecuencias que la logística puede ocasionar (López et al., 2021). En este sentido, Rodríguez et al. (2020) afirman que las acciones mostradas en logística tienen efectos favorables y, en cierto sentido, desfavorables sobre la población. Resaltando que los países que desarrollan métodos de aseguramiento de calidad más efectivos son China y Estados Unidos, debido a que las potencias mundiales consideran su desarrollo como un gran secreto, mientras que los servicios estatales en estas instituciones son ineficientes, lo que genera un alto costo para el territorio de cada país (Ruiz & Delgado, 2020).

En América Latina, en países como Ecuador, la logística desempeña un rol importante para la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, no todas las empresas tienen en cuenta las herramientas necesarias para alcanzar el nivel deseado de satisfacción del cliente, pudiendo tener un impacto negativo en las empresas que no cuentan con los recursos para resolver situaciones desfavorables. (Domínguez y García, 2021). En Colombia, la relación entre calidad del servicio y administración efectiva de la logística también es fuerte, pues el deterioro del servicio al cliente es uno de los efectos negativos más significativos que frecuentemente se derivan de los problemas logísticos en un país; de hecho, un estudio reportó que el 95% de las empresas de la región confiesa no tener claridad sobre la experiencia ideal del consumidor (Cervantes et al., 2020). Presentándose continuamente la complejidad de coordinar el flujo de bienes, información y servicios en una economía globalizada y en constante cambio plantea desafíos, como la optimización de rutas de transporte, la gestión de inventarios y la coordinación de múltiples actores a lo largo de la cadena (Echarri, 2023).

En el ámbito nacional, las políticas públicas de mejoramiento buscan mejorar los servicios simplificando los procesos y atendiendo los requerimientos de los usuarios. Sin embargo, los servicios son inadecuados y mal planificados, por lo que se aprecian servicios inadecuados y bajo rendimiento en el país (Pérez et al., 2023). Las deficiencias en los servicios son evidentes en todos los sectores y administraciones; algunos departamentos de atención al público carecen de empatía y no son confiables o no están interesados en brindar seguridad y

transparencia en sus prácticas de gasto, equipos del gobierno municipal y sistemas de comunicación están en malas condiciones. Los usuarios pierden la fe en sus funcionarios y políticos como resultado de todo esto porque se han establecido estándares de servicio deficientes (Rodríguez et al., 2023).

Muñoz (2021) indica que, en lugar de abordar la planificación y la gestión logística, a menudo se recurre a aumentar el gasto para resolver los problemas; esto se relaciona con la falta de claridad sobre la experiencia ideal del consumidor (Cervantes et al., 2020) y subraya la necesidad de una gestión logística efectiva para evitar pérdidas y garantizar la satisfacción del cliente.

En la Municipalidad Distrital de Mato (MDM), es responsabilidad de la Dirección General Municipal supervisar el área de abastecimiento, la cual es un componente de la Unidad de Logística y Control Patrimonial, ya que esta área tiene como propósito estratégico brindar una atención eficaz y eficiente a las diversas regiones internas y proveedores de la organización. Además, busca agilizar los procesos de documentación requeridos para mejorar el servicio que presta la empresa. Para lograr estos objetivos, se han ideado métodos esenciales que permitirían mejorar los procesos y garantizar un mejor servicio a la entidad y a sus usuarios es la adopción de un software logístico.

Además, en la Municipalidad Distrital, se ha notado que el personal no tiene un conocimiento completo sobre la elaboración de requerimientos y términos de referencia (TDR), lo cual causa demoras en el manejo interno de las contrataciones de bienes y servicios solicitados por las distintas áreas. Las deficiencias en el área de abastecimiento son evidentes, especialmente en la dificultad para atender de ágilmente las solicitudes de múltiples áreas debido a la falta de conocimientos por parte de varios empleados. Además, se ha identificado una deficiencia en el ámbito administrativo que se atribuye, en parte, a la carencia de liderazgo y a problemas relacionados con la infraestructura tecnológica.

Los principales factores que contribuyen a una gestión logística deficiente son una evaluación insuficiente de la relación coste-beneficio, formación inadecuada de los responsables y alineación incompleta con los objetivos de la organización. Del mismo modo, una consecuencia equivalente de una gestión logística inadecuada es la ineficacia operativa de una organización, que impide la consecución de sus metas y objetivos y da lugar a una calidad de servicio

comprometida que afecta negativamente al bienestar de los ciudadanos como consecuencia de los obstáculos logísticos mencionados.

Se plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona gestión logística y calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023? Mientras que los específicos son: ¿Cómo se relacionan las dimensiones de gestión logística (abastecimiento, almacenamiento y distribución) y calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM -Huaylas, 2023?

Esta investigación se justifica teóricamente porque examina la relación entre gestión logística y calidad del servicio, recopilando información teórica exhaustiva sobre ambas variables; además, los resultados obtenidos contribuyen sustancialmente al cuerpo de conocimientos existente y sirven de valiosa referencia para futuras investigaciones. La justificación práctica de este estudio se centra en ofrecer sugerencias para mejorar las variables a partir de los resultados obtenidos, con el objetivo de mejorar y optimizar la gestión logística y, por lo tanto, elevar la calidad del servicio prestado en el ámbito de la contratación. La justificación metodológica del estudio implica el uso del juicio de expertos y del alfa de Cronbach para evaluar la validez y fiabilidad de los instrumentos, de modo que puedan ser utilizados por futuros investigadores interesados en el tema. En última instancia, la justificación social se basa en la premisa de que todos los participantes en la cadena de suministro tienen la posibilidad de ver los acontecimientos en curso que se presentan y mejorar su gestión de la logística.

El objetivo general: Determinar la relación entre gestión logística y calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM -Huaylas, 2023. Mientras que los específicos son: Determinar la relación entre dimensiones de la gestión logística (abastecimiento, almacenamiento y distribución) y calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

Hipótesis general: la gestión logística se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023. Mientras que las específicas son: las dimensiones de la gestión logística (abastecimiento, almacenamiento y distribución) se relacionan significativamente con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM -Huaylas, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, se cita a Lin et al. (2023), quienes tuvieron por objetivo examinar el efecto de la calidad de servicio logístico en la satisfacción del cliente. Fue transversal correlacional-causal, cuantitativo y no experimental. Se trabajó con una muestra de 180 clientes chinos con experiencia en servicios de logística, los que fueron evaluados mediante un cuestionario estructurado. Los análisis, evidenciaron que las cualidades operativas, de recursos, de información, de contacto personal y de personalización afectan positivamente la satisfacción, mientras que la satisfacción del cliente afecta positivamente la intención de reutilización. Concluyendo que la satisfacción del cliente medió la conexión entre los cinco componentes de la calidad de servicio logístico y la intención de reutilización de estos.

Por su parte, el estudio de Mero (2023) tuvo por fin determinar la relación entre procesos administrativos y gestión logística en centros infantiles de desarrollo. Fue aplicada, empleando un método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, sin ninguna manipulación experimental de variables. La muestra, se conformó por 71 docentes de centros educativos de Ecuador seleccionados por muestreo aleatorio estratificado. Se utilizaron dos cuestionarios con valores de fiabilidad adecuados (V1:  $\alpha = .955$  y V2:  $\alpha = .972$ ) y una encuesta como herramientas de recopilación de datos. Finalmente, los valores de rho de Spearman determinaron que existe una fuerte correlación entre variables ( $\rho = .972$ ;  $p = .000$ ). Concluyendo que el cumplimiento de los objetivos institucionales depende de la aplicación eficaz de la gestión logística en la institución.

Michalski y Montes-Botella (2022) tuvieron por finalidad estimar la incidencia del nivel de calidad de servicio logístico en el desempeño logístico en mercados emergentes de Ecuador. Su estudio se enmarcó bajo un enfoque cuantitativo, transaccional, correlacional-causal y no experimental; integrado por una muestra de 150 trabajadores de distintos mercados ecuatorianos, a quienes se les solicitó la administración de dos cuestionarios que buscaron evaluar los constructos en mención. En base a los hallazgos obtenidos, se concluyó que el desempeño logístico se relacionó de manera positiva con la seguridad, tangibilidad y confiabilidad, pero negativamente con las dimensiones de empatía y capacidad de

respuesta. Concluyendo que se debe dar mayor prioridad a las acciones de mejora en el sector de estudio implicado.

Le et al. (2020) orientaron su investigación a identificar la relación entre calidad del servicio de la logística portuaria en la satisfacción del cliente. Fue básico, no experimental, alcance causal-correlacional, de enfoque mixto a través de grupos focales de discusión y entrevistas directas a 212 empleados de empresas que ha utilizado el servicio de logística proporcionado por el puerto de Cat Lai, en Vietnam. Los resultados indicaron que a calidad del servicio logístico portuario ejerce una influencia positiva en la satisfacción del cliente ( $\beta = .53$ ,  $p < .001$ ). Concluyendo que la calidad del servicio de logística portuaria se determina positivamente por los factores que engloban la seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, bienes tangibles y empatía.

Asimismo, el estudio de Uvet (2020) se orientó a investigar la incidencia de los servicios logísticos en la satisfacción del cliente. Fue no experimental, correlacional-causal, cuantitativo y transversal. La muestra se integró por 342 empleados de las áreas de marketing y logística de empresas en México, quienes dieron respuesta a un cuestionario cuya finalidad era evaluar las variables objeto de estudio. Los valores arrojados a partir del modelado de ecuaciones estructurales concluyeron que la calidad de los servicios de logística, impactan significativamente en la satisfacción del usuario ( $\beta = .26$ ,  $p < .001$ ). Concluyendo que las dimensiones de los servicios logísticos de puntualidad, estado del pedido, calidad del contacto con el personal, intercambio de información operativa, con la percepción de satisfacción del cliente.

Dentro de los antecedentes nacionales, se tiene a Perez et al. (2023), quienes efectuaron un estudio buscando determinar la asociación entre gestión logística (GL) y calidad de servicio (CS) en un municipio de Bagua, Perú. Fue mixta, básica, descriptivo-correlacional, en el que se encuestó a 52 usuarios y se entrevistó a 8 funcionarios pertenecientes al municipio de estudio. Los resultados indican que una gestión logística insuficiente se asocia a un descenso del 70% en la calidad del servicio. Sin embargo, una mejora de la gestión logística conduce a un aumento moderado del 78,1% en la calidad del servicio. Se concluye que la LM y la QS mantienen una relación moderada y altamente significativa, lo que

demuestra que la LM garantiza una QS en todos los departamentos municipales accesible a todos los ciudadanos a través de la mejora continua.

En esta misma línea, se encuentra el estudio desarrollado por De Villa (2023), para determinar la relación entre calidad de la prestación de servicio y gestión logística, en una Municipalidad Distrital de Amarilis (MDA), Huánuco. Fue aplicado, cuantitativo, correlacional, y no experimental. Fueron 91 colaboradores del área administrativa y 25 dirigentes del municipio estudiado los que conformaron la muestra. Ambos grupos respondieron a dos cuestionarios que contaban con valores de confiabilidad aceptables (V1:  $\alpha = .78$  y V2:  $\alpha = .81$ ). Las estimaciones estadísticas de la rho de Spearman fueron  $\rho = .733$  y  $p = .001$ ; además se reportó la existencia de asociación entre las dimensiones de la gestión logística: política de compras ( $\rho = .369$ ), aprovisionamiento ( $\rho = .550$ ) y distribución ( $\rho = .358$ ) con la variable calidad del servicio. Concluyendo que existe una positiva correlación entre variables.

Asimismo, Yampi (2023) tuvo por finalidad estimar la relación entre gestión logística y calidad del servicio en una entidad municipal de Cusco. Tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental, siendo a su vez de tipo básico, corte transversal, y alcance correlacional-descriptivo. La muestra incluyó a 67 usuarios, a quienes se administró dos cuestionarios orientados a la evaluación de las variables, los cuales contaban con evidencias previas de confiabilidad (V1:  $\alpha = .919$  y V2:  $\alpha = .829$ ). Los resultados indicaron niveles de gestión logística y calidad del servicio moderados, con porcentajes del 80% y 80,6% respectivamente. Los valores estadísticos arrojados por el coeficiente rho de Spearman fueron  $\rho = .548$  y  $p = .012$ ), concluyendo que existe una correlación positiva entre variables investigadas

Así también, se cita a Vela (2022), quien llevó a cabo una indagación en la Empresa Editorial María Trinidad S.A.C., buscando estimar la relación entre calidad de servicio y gestión logística. Fue no experimental, cuantitativo, siendo a su vez transversal y correlacional; y se trabajó con una muestra de 71 colaboradores del área logística, los cuales fueron evaluados con ayuda de dos cuestionarios con valores robustos de fiabilidad (V1:  $\alpha = .922$  y V2:  $\alpha = .987$ ). Se aplicó el estadístico rho de Spearman cuyas estimaciones dieron a conocer la presencia de una



correlación positiva moderada ( $r = .450$ ,  $p = .000$ ). Concluyendo que a medida que mejora la gestión logística, también se mejora la calidad del servicio.

Por su parte, Butrón y Coeaquera (2021), propusieron examinar la correlación entre calidad del servicio y gestión logística en un Municipio de Ilabaya en Moquegua. Fue no experimental, correlacional, transversal y cuantitativa, y se incluyó una muestra censal de 25 trabajadores de la unidad de suministro del municipio mencionado, a los cuales se les administró dos cuestionarios diseñados para evaluar los constructos de estudio y altamente confiables ( $V1: \alpha = .81$  y  $V2: \alpha = .78$ ). Los análisis correlativos por medio de la medida estadística de Chi cuadrado dieron a conocer la presencia de relación, lo cual es respaldado por los valores estadísticos obtenidos ( $X^2 = .071$ ;  $p = .001$ ). Concluyendo que existe una significativa relación entre variables.

En relación con la epistemología, se siguió el enfoque de la logística integral, que hace hincapié en la gestión de la logística y la prestación de servicios de alta calidad en el ámbito del abastecimiento (Villareal, 2012). Según este enfoque, el objetivo principal de las estrategias de aprovisionamiento y distribución debe centrarse en ofrecer un nivel superior de servicio a los clientes. Esto puede lograrse mediante una colaboración interfuncional eficaz y una comunicación proactiva dentro de la empresa (Martínez y El, 2019). La teoría de la Logística Integral tiene el potencial de mejorar la gestión logística y la calidad del servicio dentro del ámbito de la MDM-Huaylas a través de muchos medios, ya que ofrece una serie de herramientas y enfoques que pueden utilizarse para mejorar la gestión logística y aumentar la calidad del servicio dentro del dominio del aprovisionamiento.

En esencia, la teoría de la Logística Integrada se centra en la gestión de la logística y la calidad de los servicios en el ámbito de la oferta. Postula que las estrategias relativas al suministro y la distribución deben dar prioridad al objetivo general de ofrecer un nivel superior de servicio a los clientes. Esto debe lograrse mediante la colaboración armoniosa de diversas funciones dentro de la organización, facilitada por prácticas de comunicación eficaces.

Para ampliar la información de las variables, se busca definir en primer lugar a la gestión logística, que para López (2021) abarca la coordinación estratégica y la supervisión de todo el proceso implicado en el movimiento y la manipulación de productos y servicios, que comienza con la adquisición de materias primas y

culmina con la distribución del producto final al consumidor. Por tanto, Santos (2019) señala que el uso de estrategias eficaces de gestión logística tiene el potencial de mejorar la ventaja competitiva de una empresa y mitigar los gastos operativos.

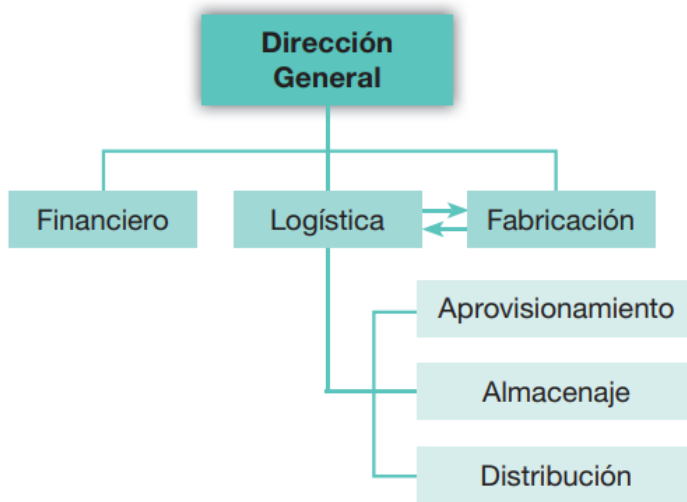
Según Alemán et al. (2021) la gestión logística incluye la sincronización de varias actividades operativas, como la adquisición, almacenamiento, distribución y transporte, ya que tiene el potencial de influir tanto en la satisfacción del cliente como en los procesos de toma de decisiones. De otro modo, para Calzado-Girón (2020) la evaluación de la gestión logística puede llevarse a cabo mediante la medición de indicadores clave de rendimiento, como los plazos de entrega y la rotación de inventarios.

Para las dimensiones se emplea la teoría planteada por Calzado-Girón (2020), quien definió el concepto como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones asociadas con la adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso y productos terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los usuarios finales. Asimismo, el autor sustenta que la gestión logística consta de fases y etapas interconectadas. Durante la primera fase, los almacenes se someten a caracterización y se realiza un análisis exhaustivo del proceso de almacenamiento. Durante la segunda fase, se consideran varios factores, como la capacidad de almacenamiento, la forma en que se almacenan las cargas, el equilibrio entre la demanda de capacidad, el grado de servicio y la lista de control. Durante la tercera etapa, se realiza un examen exhaustivo para analizar las deficiencias detectadas en el diagnóstico, centrándose en determinar las más significativas.

Gomez (2014) brindó un esquema del cómo se presentan las funciones de los encargados del área logística dentro del organigrama de cualquier organización o institución, por ello, fueron consideradas en el presente estudio y se describirán a continuación.

**Figura 1**

*Organigrama de las funciones del área logística*



Fuente: Gómez (2014)

Para detallar la primera dimensión denominada abastecimiento, que para Díaz (2017) consiste en componente integral de la logística, que incluye la gestión de proveedores, la negociación de las condiciones de entrega y la adquisición de materiales esenciales para la fabricación de productos, además que consiste en la identificación de las necesidades materiales de una empresa, la selección y localización de proveedores adecuados, la determinación de precios y condiciones para garantizar la entrega a tiempo y el establecimiento de los objetivos que se persiguen con esta función. Del mismo modo, tal y como afirman Fontalvo et al. (2019), en esta etapa se ejerce el control total de todo el proceso de fabricación de un servicio o producto. Este control comienza con la adquisición de materias primas y continúa hasta la entrega del producto acabado al cliente. Esta etapa es un aspecto vital de la gestión de la cadena de suministro, que incluye las actividades de búsqueda y adquisición de los suministros necesarios para la producción.

La segunda dimensión es almacenamiento, siendo para Calzado-Girónfase (2020), la fase que abarca las tareas esenciales de almacenar, salvaguardar y mantener las mercancías durante el tiempo necesario, además, Izmaylova (2019) señala que presenta el objetivo de optimizar los gastos operativos manteniendo un alto nivel de calidad de servicio para lograr un equilibrio ideal entre maximizar la capacidad de almacenamiento, optimizar la organización de la mano de obra, utilizar eficazmente los equipos de manipulación y garantizar el acceso puntual a

las mercancías solicitadas. Para Pinheiro et al. (2017) esta fase es un componente integral del campo de la logística, que incluye muchas actividades como la recepción, el almacenamiento, la selección y la distribución de mercancías.

La tercera dimensión es distribución, que para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) abarca la supervisión integral de todo el proceso, desde la finalización de un producto hasta su llegada final al lugar designado. Además, Hurtado (2018) indica que es la fase posterior a la finalización de un producto hasta que llega al destinatario, y es un componente esencial de los procesos logísticos que se encarga de garantizar el buen transporte de los artículos desde el almacén hasta los compradores.

En relación con la segunda variable que es la calidad de servicio, se define como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su clientela mediante la prestación de servicios de calidad excepcional (Duque, 2005). La prestación de un servicio superior es un factor esencial para establecer niveles de satisfacción de los consumidores y cultivar la lealtad a la marca. El proceso continuo consta de varios componentes, como la evaluación de las necesidades y expectativas del cliente, la evaluación de su satisfacción y la introducción de modificaciones en el servicio.

Zeithaml y Parasumaran (2004) definen la calidad del servicio como las valoraciones subjetivas de los clientes sobre la calidad global y la superioridad de un determinado producto o servicio se denominan valoraciones de los clientes. Dicho de otro modo, la calidad del servicio es un conjunto de características que los clientes analizan para determinar el nivel de excelencia que proporciona un servicio. Realizar un análisis de las opiniones de los clientes es uno de los métodos que pueden utilizarse para evaluar la calidad del servicio, teniendo en cuenta sus niveles de satisfacción con el servicio y el producto que han recibido, la identificación de cualquier problema que encuentren a lo largo del servicio y las actividades posteriores que realicen para resolver esos problemas.

Específicamente la calidad del servicio en el área de abastecimiento se refiere, según Rojas-Martínez et al. (2020), a la excelencia en la prestación de servicios asociados a la adquisición de productos y servicios esenciales para el funcionamiento de una organización. Para Cruz y Centeno (2020) la evaluación de la calidad de los servicios en cualquier sector depende de las diversas perspectivas

de los clientes, influidas por sus propias exigencias y preferencias, además, la convergencia de cualidades óptimas es crucial cuando un consumidor requiere un producto o servicio, ya que garantiza la satisfacción oportuna de sus necesidades.

Las dimensiones que se emplearon fueron propuestas por Zeithaml et al. (2009), denominando su modelo como SERVIQUAL. A continuación de mencionan y se describen las dimensiones.

La primera dimensión es la fiabilidad que se refiere a la capacidad de prestar el servicio prometido con constancia y atención, además se puede evaluar cuando una organización demuestra su compromiso de cumplir sus obligaciones en varios aspectos, como la entrega puntual, el suministro de servicios, la resolución de problemas y el precio. Para Ganga et al. (2019) se refiere a la capacidad del proveedor de servicios para prestar de forma constante y correcta los servicios prometidos. Esta dimensión se refiere a los aspectos de fiabilidad y precisión en la ejecución del servicio. En esencia, Miranda et al. (2021) señalan que los compradores esperan que el servicio se preste con un alto grado de fiabilidad, sin fallos ni mal funcionamiento. Según Bustamante et al. (2019) la fiabilidad engloba la noción de que los consumidores pueden depositar su fe en la prestación constante de un servicio y en los resultados predecibles que produce, esto genera un sentimiento de confianza y satisfacción entre los clientes.

La segunda dimensión de sensibilidad se refiere a la inclinación a ayudar a las personas y prestarles un servicio puntual y satisfactorio. Por otro lado, se le conoce como la capacidad de respuesta donde se engloba las cualidades de atención y prontitud a la hora de atender las solicitudes, dar respuesta a las consultas y quejas de los consumidores y resolver los problemas. Para Mohedano et al. (2019) es la capacidad de un proveedor de servicios para comprender y responder a la evolución de las necesidades de sus clientes. Para ello es necesario que los proveedores de servicios demuestren estar atentos a las expectativas y preferencias de sus consumidores y, a continuación, modifiquen sus servicios para adaptarlos a estos factores. Para Araujo y Lopez (2022) abarca la voluntad de los profesionales de los servicios de escuchar atentamente a los consumidores, recoger activamente sus opiniones y demostrar su disposición a aplicar las mejoras necesarias. Ganga et al. (2019) señalan que la ausencia de una comunicación

rápida y atenta puede provocar el descontento de los consumidores, que perciben que no se tienen en cuenta sus necesidades.

La tercera dimensión es la seguridad que se refiere a la comprensión y vigilancia mostradas por el personal, así como a su capacidad para infundir confianza. Para Piñera y Cruz (2023) la seguridad abarca la capacidad del proveedor de servicios para establecer y mantener un entorno salvaguardado que garantice la protección de los intereses de los clientes y la información confidencial. Estos factores incluyen la integridad de las transacciones, la confidencialidad de la información y la protección contra peligros físicos. En un marco más amplio, Miranda et al. (2021), indican que el concepto de seguridad engloba la noción de que los clientes tienen una sensación de seguridad y salvaguarda a lo largo de la prestación de un servicio. Cabe enfatizar que Mosquera y Vázquez (2015) indican que es esencial que los proveedores de servicios mantengan los principios de confidencialidad, prevención del fraude y seguridad del cliente durante todo el uso del servicio. El establecimiento de la confianza y la lealtad de los consumidores depende de la aplicación de medidas de seguridad sólidas.

La cuarta dimensión es la empatía que es una expresión que representa el grado de atención personalizada que las empresas prestan a sus clientes o consumidores. Es importante hacer especial hincapié en la prestación de un servicio personalizado o adaptado a las preferencias específicas de cada cliente. Según Huliatusa et al. (2022), la empatía se define como la capacidad de un proveedor de servicios para comprender y satisfacer las necesidades emocionales de los clientes que reciben sus servicios. Según Perez et al. (2023), la empatía es la competencia de las personas que prestan servicios de atención al cliente, lo que significa que tienen la capacidad de ponerse en el lugar de los consumidores, demostrar que comprenden sus necesidades y proporcionarles ayuda específicamente orientada a sus necesidades.

Para Rojas-Martínez et al. (2020) la empatía abarca la práctica de escuchar activamente, comprender el estado emocional del cliente y demostrar un deseo de prestar un servicio que vaya más allá de las meras interacciones transaccionales. Cuando los clientes perciben que los empleados del servicio demuestran empatía, se sienten más inclinados a sentirse valorados y satisfechos con el servicio recibido.

Como quinta dimensión se menciona a los elementos tangibles incluyen los aspectos observables y tangibles de una entidad determinada, como su aspecto físico, sus instalaciones, como infraestructuras, equipos, materiales y personal. Para Jonkisz et al. (2022) los aspectos tangibles incluyen los atributos observables y tangibles de los edificios, el equipamiento, el personal y los materiales que intervienen en la prestación de un servicio. Para Miranda et al. (2021) se presentan varios factores que influyen en la sensación de calidad de los consumidores, como la limpieza, las condiciones de las instalaciones, la presentación de los empleados, el aspecto del material de marketing y otros aspectos observables o tangibles del servicio. Ganga et al. (2018) resaltan la importancia de los aspectos tangibles radica en su capacidad para captar la atención de los consumidores y conformar su evaluación global de la calidad del servicio. La creación de una impresión agradable en los consumidores puede verse facilitada por muchos factores, como la presencia de un lugar de trabajo limpio y estéticamente agradable, la aparición de miembros del personal bien presentados y el uso de materiales promocionales de alta calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con el objetivo de responder a las preguntas de la investigación y poner a prueba las hipótesis iniciales. Para ello se utilizaron mediciones numéricas y análisis estadísticos con el fin de comprender la gestión logística y la calidad de los servicios (Sánchez et al., 2019).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo básica descrita por Nicomedes (2018), como una categoría enfocada en obtener información fundamental y confiable para aumentar la comprensión y el conocimiento sobre las variables. Su objetivo fue corroborar y validar la información existente, sin necesariamente buscar aplicaciones prácticas directas.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

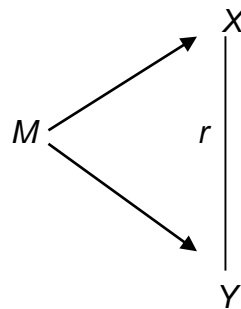
Tuvo un diseño no experimental, ya que las variables de estudio no estuvieron sujetas a estímulos o condiciones experimentales controladas; por el contrario, se limitó a observar los fenómenos evaluados sin intervenir en su desarrollo. Asimismo, se siguió un método hipotético-deductivo, que implicó la formulación de hipótesis para explicar la relación de variables, seguido de pruebas estadísticas y recopilación de datos relevantes para validar las mismas (Calderón y Alzamora, 2019).

En relación con el alcance, fue descriptivo-correlacional, ya que se partió de un conocimiento previo de las variables estudiadas y se buscó describir su comportamiento en un grupo específico, además, se identificaron las relaciones entre las variables y sus dimensiones (Ramos, 2020). Además, se aplicó un corte transversal, dado que se estudiaron las variables en un solo momento específico (Noreña, 2020).



**Figura 2**

*Esquema correlacional*



**Donde:**

M = 48 trabajadores

r = Relación entre variables

X = Gestión logística

Y = Calidad de servicio

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Gestión logística**

- **Definición conceptual:** Calzado-Girón (2020), la define como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones asociadas con la adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los clientes o usuarios finales.
- **Definición operacional:** Se usó un instrumento compuesto por tres dimensiones, once indicadores, que posteriormente se clasificaron en quince ítems. Cada una de las estimaciones se formuló utilizando una escala ordinal de Likert.
- **Indicadores:** En la dimensión de abastecimiento se tiene a: Compras de acuerdo con el cuadro de necesidades, Fuentes de suministro para las compras, Propuestas comerciales de los proveedores y Necesidades de usuarios. En la dimensión de almacenamiento se tiene a: Control continuo de los inventarios, Estado del inventario en almacén y Estrategias de control de inventarios. Por último, en la dimensión de

distribución se tiene a: Entrega oportuna de los productos, Atención de requerimientos y Cumplimiento de estándares.

- **Escala de Medición:** Ordinal

### **Calidad de servicio**

- **Definición conceptual:** Según Zeithaml et al. (1998) describe la disparidad que existe entre el nivel de servicio que los clientes prevén recibir y su evaluación subjetiva del servicio tangible que presta la organización.
- **Definición operacional:** Se utilizó un instrumento compuesto por cinco dimensiones, que agrupaban once indicadores que representan quince ítems, además, se utiliza una escala ordinal de tipo Likert.
- **Indicadores: En la dimensión fiabilidad se tiene a:** Cumplimiento de expectativas y Solución de inconvenientes. **En la dimensión sensibilidad se tiene a:** Comunicación clara, Servicio oportuno y Compromiso. **En la dimensión seguridad se tiene a:** Confianza y Amabilidad. **En la dimensión empatía se tiene a:** Atención personalizada y Comprensión de necesidades. Por último, **en la dimensión elementos tangibles se tiene a:** Equipos de oficina y Materiales e instrumentos
- **Escala de Medición:** Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

La población se refiere al conjunto de individuos con características comunes que servirán como referencia para la muestra (Condori-Ojeda, 2020). En este estudio, se conformó por 50 trabajadores del área de abastecimiento de una MDM-Huaylas.

#### ***Criterios de inclusión***

- Personal que labore en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas.
- Colaboradores que firmen y acepten el consentimiento informado.

#### ***Criterios de exclusión***

- Personal que no complete la totalidad de respuestas de los cuestionarios.

- Personal que marque al azar los cuestionarios.

### **3.3.2. Muestra**

Corresponde a un subgrupo seleccionado de la población, del cual se recopila información para su análisis (Condori-Ojeda, 2020). La muestra estimada para este estudio incluyó un total de 48 colaboradores del área de abastecimiento de la Municipalidad implicada.

### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó un método denominado muestreo intencional no probabilístico, que permite seleccionar a los participantes en función de su accesibilidad y proximidad, así como de los criterios específicos que el investigador tenga en mente (Pereyra y Marcos, 2021).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Para Condori-Ojeda (2020) es el elemento específico que se estudia en una investigación, siendo así que se conformó por un colaborador del área de abastecimiento de una Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta, que permite recopilar datos sobre atributos comportamentales, emocionales y a nivel de pensamiento de los participantes en estudio, proceso que implica la acumulación sistemática de datos según un diseño que garantice la exactitud de la información obtenida, para aportar una solución al problema planteado (Feria et al., 2020).

Por otro lado, el cuestionario se administró como instrumento de recogida de datos. Herramienta diseñada específicamente para recoger datos por medio de preguntas orientadas a la valoración de determinado constructo subyacente. Su propósito es definir la población objetivo y establecer asociaciones estadísticas entre variables (García, 2020).

En el contexto de la medición, la validez es el grado en que un instrumento evalúa con precisión un fenómeno de acuerdo con su conceptualización y congruencia con el marco teórico fundacional. Según los hallazgos de Almanasreh

et al. (2019), la validez de constructo se define como el grado en que los ítems que componen un instrumento son conceptualmente congruentes con los fenómenos que el instrumento pretende evaluar. La evaluación de la validez de contenido del instrumento se realizó mediante el uso del juicio de expertos, que es un proceso en el que profesionales en la materia ofrecen sus valoraciones y opiniones sobre el instrumento de evaluación (Ver Anexo 10).

Por otra parte, la fiabilidad de un instrumento se define como el grado de precisión de las mediciones realizadas por el instrumento. Dicho de otro modo, evalúa hasta qué punto las mediciones generadas por una escala determinada están libres de errores (Surucu y Maslakci, 2020). En esta investigación en particular, la fiabilidad de los cuestionarios se evaluó empleando el coeficiente alfa de Cronbach, que es una métrica que se utiliza con el fin de evaluar la consistencia interna de una prueba. Como resultado, se obtuvo un valor de 0,964 para la gestión de la logística, y un valor de 0,979 para la calidad del servicio; estos resultados indican un nivel de fiabilidad excepcionalmente alto (Ver anexo 11).

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, se solicitó una carta de referencia de la Dirección de la Escuela de Postgrado de la UCV. Con la finalidad de confirmar la autorización para la administración de las encuestas a la población correspondiente. Seguidamente, se estableció comunicación con las autoridades de la MDM-Huaylas. Ello con el propósito de presentar formalmente la solicitud correspondiente y obtener las autorizaciones requeridas para el manejo y uso de los instrumentos. Los que inicialmente pasaron por un proceso de validez, que incluyó la evaluación de jueces en base a determinados criterios. Además de una prueba de fiabilidad para garantizar su consistencia y confiabilidad. Una vez concluida la fase de recogida de datos, se procedió con el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos, así como con la elaboración de conclusiones y sugerencias derivadas de los resultados del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información recopilada fue transferida a Excel una vez concluido el proceso de recolección de datos, previo a su transmisión al software SPSS para su

posterior análisis. En un primer momento, se realizó estadística descriptiva para establecer las frecuencias y niveles de las variables investigadas (Gaviria y Márquez, 2019). Consecutivamente, los investigadores realizaron análisis inferenciales, que permitieron examinar a fondo las hipótesis propuestas y facilitaron su estimación y comparación con los resultados adquiridos (Mayorga-Ponce et al., 2020). Para ello, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyo resultado validó la aplicación del estadístico de correlación Rho de Spearman, que, dada la distribución no normal de la muestra, proporcionó un coeficiente para determinar la correlación entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se apegó a los principios, criterios y limitaciones que fueron establecidos por la UCV. Asimismo, las consideraciones éticas de esta investigación se ajustaron a las directrices de la APA (2020), garantizando la integridad, atribución y salvaguarda de las fuentes citadas. Del mismo modo, los instrumentos se distribuyeron después de proporcionar a los participantes interesados detalles exhaustivos sobre los objetivos para avalar que su participación fuera discrecional y estuviera adecuadamente informada. Aparte, se hizo todo lo posible por preservar la integridad de los datos impidiendo cualquier alteración externa no autorizada. En conclusión, la investigación se dedicó a defender y proteger los principios fundamentales esbozados en la Declaración de Helsinki -justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia-, que son consideraciones críticas en la investigación con seres humanos (Asociación Médica Mundial, 2013).

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

Gestión logística

Nivel	f	%
Bajo	2	4.2
Medio	18	37.5
Alto	28	58.3
Total	48	100

En cuanto a la gestión de la logística, la tabla 1 demuestra que el 58.3% de los usuarios encuestados tiene una percepción alta, el 37.5% una percepción media y el 4.2% una percepción mala.

**Tabla 2**

*Calidad de servicio*

Nivel	f	%
Bajo	8	16.7
Medio	24	50.0
Alto	16	33.3
Total	48	100

Como muestra la tabla 2, el 50% de los individuos que participaron en la encuesta consideran que la calidad del servicio que es media, el 33.3% tienen una opinión que es alta, y el 16.7% tienen una percepción que es mala.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	S-W		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	0.906	48	0.001
Abastecimiento	0.855	48	0.000
Almacenamiento	0.950	48	0.039
Distribución	0.936	48	0.011
Calidad de servicio	0.921	48	0.003

Por lo tanto, se concluyen que los datos no siguen una distribución normal. Esto se debe a que el nivel de significación (Sig.) de las variables y dimensiones de la Tabla 3 es inferior a 0.05. Como consecuencia de ello, la hipótesis del estudio se evalúa con ayuda de la prueba de Spearman.

**HG**

H<sub>0</sub>: La gestión logística no se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

H<sub>1</sub>: La gestión logística se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

**Tabla 4***HG*

		Calidad de servicio	
Rho	Gestión logística	Coef	0.998
		Sig. Bil.	0.000
		N	48

A partir de los resultados de la tabla 4, puede concluirse que la gestión logística se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023, ya que el valor p de 0.00 es inferior al nivel de significación predeterminado de 0.05. El coeficiente rs y su valor de 0.998 muestran una correlación positiva muy elevada.

### HE 1

H<sub>0</sub>: La dimensión abastecimiento no se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión abastecimiento se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

**Tabla 5**

Contrastación de HE 1

		Calidad de servicio	
		Coef	0.612
Rho	Abastecimiento	Sig. Bil.	0.000
		N	48

Dado que el valor de 0.00 en la Tabla 5 es inferior al nivel de significación de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), lo que indica que existe una asociación significativa entre abastecimiento y calidad del servicio. El coeficiente  $r_s = 0.612$  muestra una correlación media positiva.

### HE 2

H<sub>0</sub>: La dimensión almacenamiento no relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión almacenamiento se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

**Tabla 6**

Contrastación de HE 2

		Calidad de servicio	
		Coef	0.880
Rho	Almacenamiento	Sig. Bil.	0.000
		N	48



A partir de los resultados mostrados en la Tabla 6, puede concluirse que la asociación entre almacenamiento y calidad del servicio es estadísticamente significativa, ya que el valor p de 0.00 es inferior al nivel de significación predeterminado de 0.05.  $r_s = 0.880$  implica que existe una correlación positiva muy significativa entre las dos variables.

### HE 3

H<sub>0</sub>: La dimensión distribución no se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión distribución se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023.

**Tabla 7**

*Contrastación de HE3*

		Calidad de servicio	
		Coef.	0.966
Rho	Distribución	Sig. Bil.	0.000
		N	48

Dado que el valor de 0.00 en la Tabla 7 es inferior al nivel de significación de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), lo que indica que existe una asociación significativa entre la dimensión de distribución y la calidad del servicio. Existe una asociación positiva muy elevada, como muestra el valor del coeficiente  $r_s$  de: 0.966.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada a los usuarios de la MDM-Huaylas en el año 2023 revelan aspectos relevantes sobre percepción de la gestión logística y calidad del servicio en el área de abastecimiento. A continuación, se discuten los hallazgos clave y se proporciona una explicación de los resultados descriptivos.

La distribución de las respuestas entre los usuarios encuestados, que muestra que el 58.3% de ellos percibe un nivel alto, el 37.5% percibe un nivel medio y el 4.2% percibe un nivel bajo en relación con la gestión logística, puede atribuirse a la eficacia operativa, la transparencia, el cumplimiento de las expectativas, las capacidades y los recursos, las experiencias anteriores, los comentarios negativos, las expectativas individuales y el contexto de la organización. La gran mayoría de los consumidores tiene la impresión de que la gestión logística es eficaz, comunicativa y cumple sus expectativas, todo lo cual contribuye a la opinión favorable creada. Por otro lado, un número ínfimo de personas ha experimentado acontecimientos desfavorables que han repercutido negativamente en su opinión. A través de un examen exhaustivo de estos elementos, se puede llegar a una comprensión más profunda de la dinámica que subyace a las reacciones, así como identificar áreas potenciales en las que se podría mejorar la gestión logística.

Los resultados anteriores son comparables a los descubiertos por Vela (2021), que descubrió un nivel medio del 66.2% en una empresa editorial; Yampi (2023) descubrió un nivel regular del 80% en un municipio; y Mero (2023) descubrió un nivel eficiente del 53.66% en una institución educativa. Y aunque los resultados varían en cierta medida, López (2021) afirma que la gestión logística abarca la coordinación estratégica y la supervisión de todo el proceso involucrado en el movimiento y manipulación de productos y servicios. Este proceso comienza con la adquisición de materias primas y culmina con la distribución del producto final al consumidor. Por ello, la importancia de la gestión logística variará en función del campo de estudio.

De otro modo, la distribución de respuestas entre los encuestados refleja una diversidad de percepciones sobre la calidad de servicio en la MDM-Huaylas en 2023. El 50% que percibe un nivel medio sugiere expectativas moderadas, mientras que el 33.3% con un nivel alto indica satisfacción con el servicio. Por otro lado, el

16.7% con un nivel bajo señala áreas de insatisfacción y posibles oportunidades de mejora. Por ello, considerando que la calidad de servicio es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su clientela mediante la prestación de servicios de calidad excepcional, según Duque (2005), es posible afirmar que la variabilidad de las respuestas demuestra la complejidad y la subjetividad asociadas a la evaluación de la calidad del servicio. Esto también pone de relieve la importancia de analizar y abordar específicamente las áreas de insatisfacción con el fin de mejorar la experiencia general del cliente y satisfacer las expectativas de la comunidad.

De acuerdo con las conclusiones de Vela (2021), que descubrió un nivel bajo (58,3%) en una empresa editorial, y de Yampi (2023), que descubrió un nivel regular (80,6%) en un municipio, esta circunstancia es comparable a la del estudio anterior. En consecuencia, estas valoraciones pueden estar influidas por las variaciones en las expectativas individuales, las experiencias previas y la calidad percibida de la gestión logística. Los resultados de esta investigación aportan valiosas ideas que pueden utilizarse para adoptar métodos de desarrollo continuo y prestar especial atención a las áreas que se han puesto de relieve con el fin de mejorar la satisfacción general de los usuarios.

Continuando con los resultados inferenciales, en el objetivo general se evidenció que existe una relación significativa, real y muy fuerte entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000; rho = 0.998). Puede explicarse porque los factores que contribuyen a este fenómeno son la eficacia operativa, el cumplimiento de plazos y especificaciones, la coordinación entre los componentes logísticos, la comunicación abierta y honesta, los esfuerzos de mejora continua, la asignación adecuada de recursos y capacidades y la calidad del servicio. Una gestión logística eficaz influye en la percepción de la calidad del servicio, además de garantizar el envío puntual y preciso de los productos. En consecuencia, los resultados estadísticos validan la solidez de esta colaboración, haciendo hincapié en la criticidad de adoptar un enfoque holístico de la gestión logística para mejorar perpetuamente el nivel del servicio prestado a los usuarios de la cadena de suministro.

Una relación sustancial (sig. bil. = 0,001) fue descubierta entre las mismas variables en el Municipio de Ilabaya por Butrón y Coaquera (2021), quienes también identificaron una fuerte relación. En una empresa Editorial, Vela (2021) descubrió una relación significativa, moderada y positiva entre variables ( $r = 0.450$ ,  $p = 0.000$ ). Por otro lado, Yampi (2023), en una Municipalidad de Cusco, demostró lo mismo ( $\rho = 0.548$  y  $p = 0.012$ ), y De Villa (2023) descubrió algo comparable en una Autoridad de Desarrollo Municipal (ADM) (sig. bil. = 0.001 y  $r = 0.733$ ). Los resultados de estos numerosos estudios han llevado a los investigadores a la conclusión de que una gestión logística eficiente tiene una importancia estratégica para mejorar la calidad de la prestación de servicios. Estos resultados dan crédito a la noción de que los procedimientos eficientes de la cadena de suministro y distribución tienen el potencial de influir positiva y ampliamente en el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios y, como consecuencia, en la percepción general de la calidad del servicio.

Pérez et al. (2023) descubrieron que una gestión ineficaz de la logística está relacionada con una disminución del setenta por ciento en la calidad del servicio. En cambio, una mejora de la gestión logística se traduce en un modesto aumento del 78.1% de la calidad del servicio. En una línea similar, Uvet (2020) demostró que la calidad de los servicios logísticos influye considerablemente en el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios ( $\beta = 0.26$ ,  $p = 0.000$ ). Michalski y Montes-Botella (2022) demostraron que existía una correlación favorable entre ésta y el rendimiento de la logística.

Entonces, considerando que la gestión logística, según Alemán et al. (2021), abarca actividades cruciales como adquisición, almacenamiento, distribución y transporte, siendo un elemento fundamental en la cadena de suministro. La eficiencia en estas operaciones impacta directamente en la satisfacción del cliente, ya que una entrega puntual, la disponibilidad de productos y una logística sin contratiempos son elementos clave para cumplir con las expectativas del cliente; y que la calidad del servicio, según Zeithaml y Parasuraman (2004), se basa en la valoración subjetiva de los consumidores sobre la excelencia de un producto o servicio.

Es decir que una gestión logística eficaz actúa como catalizador en este marco, contribuyendo inmediatamente a la opinión positiva de la calidad del servicio al mejorar la calidad del servicio prestado. La coordinación eficaz de las operaciones logísticas conduce a una mejora de la experiencia del cliente, que repercute posteriormente en la percepción general de la calidad del servicio y refuerza la posición competitiva de la organización en el mercado.

Con relación al objetivo específico 1, se evidenció que existe relación significativa, positiva y media entre la dimensión de abastecimiento y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000; rho = 0.612). Tomando en consideración a Díaz (2017), se hace evidente que esta dimensión en particular es un componente esencial que involucra desde la adquisición de materiales esenciales hasta la gestión de proveedores y la negociación de las condiciones de entrega. Adicionalmente, este proceso involucra la selección y localización de proveedores adecuados, la determinación de precios y condiciones para asegurar entregas a tiempo, y el establecimiento de objetivos estratégicos asociados a esta función logística. Además, este proceso implica la identificación de las necesidades de material de la empresa.

Por ello, la calidad del servicio en el suministro se demuestra por la capacidad de garantizar entregas puntuales, gestionar eficazmente a los proveedores y cumplir las condiciones acordadas. Esto, a su vez, conduce a una cadena de suministro que se ejecuta sin problemas y una visión favorable de la calidad de los servicios logísticos que se prestan. Según el estudio de Rojas-Martínez et al. (2020), la relación intrínseca que existe entre la gestión logística y la percepción de calidad del servicio prestado se refuerza cuando las operaciones de suministro se coordinan eficazmente. Esto no sólo se traduce en una mejora de la eficiencia operativa, sino que también repercute directamente en la satisfacción del cliente.

Resultados similares obtuvieron Butrón y Coaquera (2021), quienes descubrieron un vínculo estadísticamente significativo (Sig. bil. = 03041) entre las variables en cuestión en el municipio de Ilabaya. Vela (2021), tras realizar una investigación en una empresa editorial, descubrió una relación sustancial, moderada y positiva entre las variables ( $r = 0.322$ ,  $p = 0.006$ ). Esta relación podría basarse en diversos factores. Es probable que la compra de insumos y servicios se

realice de manera oportuna y a precios más favorables si la gestión de suministros se ha vuelto más eficiente y estratégica. Esto se debe a la probabilidad de que la adquisición se lleve a cabo. Esta mayor eficiencia puede traducirse en un suministro más eficaz de los recursos inevitables para la prestación de servicios, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de los servicios que se llevan a cabo.

Además, si la dimensión de abastecimiento hace hincapié en la selección de proveedores fiables y la adquisición de insumos de alta calidad, esto puede tener una influencia favorable en la calidad general de los servicios que presta el municipio. El vínculo con una magnitud media indica que, aunque existe una correlación positiva, no es excepcionalmente fuerte. Esto puede deberse al efecto de otros factores o variables que no se tuvieron en cuenta en la investigación. Para comprender cabalmente esta conexión, sería esencial realizar una investigación exhaustiva de los procedimientos precisos, los métodos de obtención y los resultados reales en Mato-Huaylas.

Con respecto al objetivo específico 2 se halló que existe relación significativa, positiva y muy fuerte entre la dimensión de almacenamiento y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000; rho = 0.880). Esto puede explicarse por diferentes factores, el más importante de los cuales es el papel vital que desempeña el almacenamiento en la eficiencia y organización de los procedimientos logísticos que lleva a cabo el municipio. De acuerdo con las conclusiones de Rojas-Martinez et al. (2020), la capacidad del municipio para prestar servicios de alta calidad es directamente proporcional a la eficiencia del enfoque utilizado en la dimensión de almacenamiento. Según Pinheiro et al. (2017), un almacenamiento eficiente proporciona la disponibilidad rápida y correcta de los suministros necesarios, evitando así retrasos y permitiendo una respuesta más ágil a las necesidades de la comunidad. Además, una gestión suficiente del inventario y del almacenamiento ayuda a reducir los desperdicios y las pérdidas, lo que mejora la eficiencia operativa del municipio, así como su situación financiera.

Una relación significativa (sig. bil. = 0.003) fue descubierta entre las mismas variables en el Municipio de Ilabaya por Butrón y Coaquera (2021), quienes también identificaron una relación significativa. Lo mismo demostró Yampi (2023), quien investigó en un municipio del Cusco (rho = 0.712 y p = 0.000). La comparación de

los datos corrobora la idea de que la eficacia del almacenamiento está estrechamente vinculada a la calidad del servicio. Un sistema eficaz de gestión de almacenes mejora la prestación de servicios al garantizar el estado óptimo de los artículos en el momento en que se necesitan, promoviendo así la eficacia y la coherencia. En consecuencia, la importancia de una gestión eficaz de los almacenes en las instituciones de la administración local goza actualmente de un reconocimiento más generalizado debido a estos resultados. Esto se debe al hecho de que, en estas empresas, la mejora de las operaciones logísticas se traduce inmediatamente en la capacidad de prestar servicios excepcionales a la comunidad.

En relación con el objetivo específico 3 se presentó que existe relación significativa, positiva y muy fuerte entre la dimensión de distribución y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000; rho = 0.966), lo cual puede deberse a varios factores, ya que en caso de que la dimensión de la distribución haga hincapié en el aumento de la eficiencia y la eficacia de la entrega de insumos y servicios, es posible que haya contribuido directamente a la mejora de la rapidez y la disponibilidad de los recursos que se necesitan para suministrar los servicios. Es posible que una distribución eficiente garantice la entrega oportuna de los insumos a las distintas dependencias, agilizando los trámites que se realizan internamente y permitiendo una respuesta más ágil a los requerimientos de la comunidad. En la misma línea, Duque (2005) subraya que una gestión eficiente de las cadenas de suministro y distribución puede tener un impacto favorable en la calidad de los bienes y servicios, garantizando su adecuación a los estándares requeridos.

Adicionalmente, Vela (2021) descubrió un vínculo sustancial, moderado y positivo entre los factores en una empresa editorial ( $r = 0.712$ ,  $p = 0.000$ ). Yampi (2023), en una Municipalidad de Cusco, demostró lo mismo (rho = 0,612 y  $p = 0,004$ ). Ambos hallazgos son consistentes entre sí. La Municipalidad Distrital de Amarilis fue la localidad donde De Villa (2023) descubrió algo comparable (sig. bil. = 0.035 y  $r = 0.358$ ).

Además, Butrón y Coaquera (2021) demostraron que existe una relación estadísticamente significativa (sig. bil. = 0.002) entre las mismas variables en el Municipio de Ilabaya. Esto podría ser un indicio de una excepcional coordinación entre las actividades de distribución y ejecución del servicio, lo que podría redundar

en una mejora significativa de la calidad del servicio que ofrece el municipio (CEPAL, 2019). Por esta razón, es muy necesario realizar una investigación completa de los procedimientos internos, los procedimientos de distribución y los resultados tangibles en Mato-Huaylas para obtener una comprensión más completa y precisa de la conexión entre estos dos factores.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

La gestión logística se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000;  $\alpha = 0.05$ ;  $\rho = 0.998$ ).

### **Segunda**

La dimensión abastecimiento se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023. (sig. bil. = 0.000;  $\alpha = 0.05$ ;  $\rho = 0.612$ ).

### **Tercera**

La dimensión almacenamiento se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023. (sig. bil. = 0.000;  $\alpha = 0.05$ ;  $\rho = 0.880$ ).

### **Cuarta**

La dimensión distribución se relaciona significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la MDM-Huaylas, 2023. (sig. bil. = 0.000;  $\alpha = 0.05$ ;  $\rho = 0.966$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, ejecutar tácticas para fortalecer la gestión logística haciendo hincapié en la optimización de los procedimientos relativos a la adquisición, almacenamiento y distribución de los recursos esenciales necesarios para el funcionamiento eficaz del área de suministro. Esto puede implicar la revisión de los procedimientos logísticos existentes, la formación del personal y los avances tecnológicos.

**Segunda.** Se recomienda al área de RRHH de la Municipalidad, crear e implementar indicadores de desempeño específicos para el área de abastecimiento que permitan medir de manera cuantitativa el impacto de las mejoras implementadas, para lo cual deben ser diseñados de manera colaborativa, involucrando al personal del área y reflejando los objetivos estratégicos de la Municipalidad.

**Tercera.** Se recomienda al área de innovación de la Municipalidad, considerar la implementación de plataformas de gestión integrada que abarquen todas las dimensiones de la gestión logística para evaluar soluciones disponibles en el mercado y adaptarlas a las necesidades específicas del área, y así mejorar la coordinación entre las etapas logísticas, aumentar la visibilidad y la trazabilidad de los procesos.

**Cuarta.** Se recomienda a los administrativos de la Municipalidad establecer mejores mecanismos formales para recopilar la retroalimentación de los usuarios del servicio de abastecimiento, implementando encuestas periódicas, buzones de sugerencias y canales de atención al usuario, para obtener opiniones directas de los usuarios, identificar áreas de mejora y mejorar la satisfacción del cliente.

## REFERENCIAS

- Alemán, L., Padilla, D., y Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 232-262. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lng=es&tlng=es).
- Almanasreh, E., Moles, R., y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>
- Araujo, L., y López, C. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3879](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879)
- Association American Psychological. (2020). *Manual de publicaciones de la APA. El manual moderno*. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the servqual model. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Butrón, A., y Coaquera, P. (2021). *La gestión logística y su relación con la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021*. [Tesis de Licenciatura. Universidad José Carlos Mariategui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1436>
- Calderón, P., y Alzamora, L. (2019). Diseños de investigación para tesis. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Soc*, 7, 71–76. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660/581>
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1),59-73. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Cárdenas, Y. (2021). Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas\\_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cervantes, G., Muñoz, G., y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad. *Revista espacios*, 41(14), 27-36. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2019). *Logística para la producción, la distribución y el comercio*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6c19a0d2-09f3-4fdeb735-773e9981d092/content>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Acta Académica: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Cruz, C., y Centeno, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: el caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- De Villa, J. (2023). *La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2022*. [Tesis de Licenciatura. Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4077>
- Domínguez, D., y García, D. (2021). *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil-Marcimex S.A. Colombia* [Tesis de pregrado]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25),64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Feria , H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Mendoza, A. (2019). The supply chain logistics and management processes. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112.
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- García, T. (2020). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Unidad didáctica*, 1-29. [http://www.univsantana.com/sociologia/EI\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf)
- Gaviria, C., y Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín, Colombia: Bonaventuriana. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=estad%C3%ADstica+descriptiva&ots=\\_2XbsafYI\\_&sig=YaRw3IN4a6s\\_NbNdTvQeubTskaQ](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=estad%C3%ADstica+descriptiva&ots=_2XbsafYI_&sig=YaRw3IN4a6s_NbNdTvQeubTskaQ)
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Mc Graw Hil. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Huliatunisa, Y., Suhardan, D., Permana, J., Nurdin, D., y Komariah, A. (2022). Analysis of the Five Dimensions of Service Quality Servqual (Survey of Private University Academic Staff Services in Indonesia). *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 8110-8126. <https://www.coursehero.com/file/214564632/JPSP-2022-619pdf/>
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Izmaylova, M. (2019). Assessing the state of logistics and ways to improve the logistics management in the corporate sector of the Russian economy. Estados Unidos: *Journal of Applied Economic*, 13(2), 414-424. [https://www.researchgate.net/publication/327175785\\_Assessing\\_the\\_state\\_of\\_logistics\\_and\\_ways\\_to\\_improve\\_the\\_logistics\\_management\\_in\\_the\\_corporate\\_sector\\_of\\_the\\_Russian\\_economy](https://www.researchgate.net/publication/327175785_Assessing_the_state_of_logistics_and_ways_to_improve_the_logistics_management_in_the_corporate_sector_of_the_Russian_economy)
- Jonkisz, A., Karniej, P., y Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Le, D., Nguyen, H., y Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

- Lin, X., Mamun, A., Yang, Q., y Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PLoS One*, 18(5), 1-24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- López, D., Melo, G., y Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Martínez, L., y El, O. (2019). Integral logistics and Total quality, organizational management philosophy of customer-oriented. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinoní*, 4(7), 202-232. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546011/html/>
- Mayorga-Ponce, R., Sillis-Palma, K., Martínez-Alamilla, A., Salazar-Valdez, D., y Mota-Velázquez, U. (2020). Cuadro comparativo “Estadística inferencial y descriptiva”. *Salud y Educación*, 8(16), 93-95. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/download/5806/7202/>
- Mero, M. (2023). *Gestión logística y procesos administrativos desde la percepción docente de los centros desarrollo infantil, Manabí, Ecuador, 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110064>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí-. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Michalski, M., y Montes-Botella, J. (2022). Logistics service quality in an emergent market in Latin America. *The International Journal of Logistics Management*, 33(19), 79-101. <https://doi.org/10.1108/IJLM-11-2020-0433>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., y Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19). <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integra., Las mejoras prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2ª ed.). ECOE. [https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Mosquera, W., y Vásquez, O. (2015). Análisis de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Bogotá D.C., Colombia. *Revista Ontare*, 2(1), 57–83. <https://doi.org/10.21158/01208160.n1.2014.1235>
- Muñoz, H. (2021). *Logística de distribución y transporte*. Instituto IACC.
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de Investigación*. Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a\\_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereyra, L., y Marcos, V. (2021). Diseño de Muestreo. En *Manual de técnicas y protocolos para el relevamiento y estudio de anfibios de Argentina* Universidad Nacional de Jujuy, 23-32. <http://hdl.handle.net/11336/156720>
- Perez, B., Puican, V., Vargas, J., Camacho, D., y Rimapa, N. (2023). Logistics management and quality of service in a municipality of bagua, peru. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), 1-19. <http://dx.doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.640>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Piñera, D., y Cruz, I. (2023). Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47(1), 296-317. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Rodríguez, S., Alves, W., & Silva, A. (2020). The impact of lean and green practices on logistics. *Production*, 30(1), 1-14. 10.1590/0103-6513.20190072
- Rodriguez, V., Tafur, E., Valdivia, D. & Fernandez, M. (2023). Relationship Between Logistics Management and Public Sector Transparency in Peru. *International Journal of Professional Business Review* 8(3), 1-18. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social

- en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruiz, R., y Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318. 10.37811/cl\_rcm.v4i2.158
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102- 122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3), 97-108. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>
- Sürücü, I., y Maslakçi, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply hain Management*, 13(1), 1-10. <http://doi.org/10.31387/oscm0400248>
- Villarreal, F. (2012). Integral Logistics: An alternative to create value and competitive advantage in small and medium enterprises (SMEs) Footwear Sector. *Nova scientia*, 4(8), 165-202. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052012000200010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000200010&lng=es&tlng=es).
- Vela, R. (2021). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82954>
- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA Network Open*, 310(20). <https://doi.org/doi:10.1001/jama.2013.281053>.



- Yampi, S. (2023). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/124253>
- Zeithaml, V., y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, A. (2009). *Marketing de servicios* (5° edición). Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023

**Apellidos y nombres:** Cristóbal Quispe, Gisela Yennifer

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e indicadores				
			Variable 1: Gestión logística				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
<p><b>PG:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023?</p> <p><b>PE1:</b> ¿Cómo se relacionan la dimensión de abastecimiento y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo se relacionan la dimensión de almacenamiento y la</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas,2023.</p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre la dimensión de abastecimiento y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Huaylas, Huaylas-2023</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre la dimensión de almacenamiento y la</p>	<p><b>HG:</b> Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión de abastecimiento y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre la dimensión de almacenamiento y la</p>	Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compras de acuerdo al cuadro de necesidades.</li> <li>- Fuentes de suministro para las compras.</li> <li>- Propuestas comerciales de los proveedores.</li> <li>- Necesidades de usuarios</li> </ul>	1-5	<p><b>Ordinal tipo Likert</b></p> <p>Nunca =1</p> <p>Casi nunca=2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre= 4</p> <p>Siempre= 5</p>	<p>Baja (15 - 34)</p> <p>Regular (35 - 55)</p> <p>Buena (56- 75)</p>
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control continuo de los inventarios,</li> <li>- Estado del inventario en almacén.</li> <li>- Estrategias de control de inventarios</li> </ul>	6-10		
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega oportuna de los productos</li> <li>- Atención de requerimientos</li> <li>- Cumplimiento de estándares</li> </ul>	11-15		
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles

<p>calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo se relacionan la dimensión de distribución y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023?</p>	<p>calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre la dimensión de distribución y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p>	<p>calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión de distribución y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de expectativas</li> <li>- Solución de inconvenientes</li> <li>- Comunicación clara</li> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Confianza</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comprensión de necesidades</li> <li>- Equipos de oficina</li> <li>- Materiales e instrumentos</li> </ul>	<p>1-3</p> <p>4-6</p> <p>7-9</p> <p>10-12</p> <p>13-15</p>	<p><b>Ordinal tipo Likert</b></p> <p>Nunca =1</p> <p>Casi nunca=2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre= 4</p> <p>Siempre= 5</p>	<p>Baja (15 - 34)</p> <p>Regular (35 - 55)</p> <p>Buena (56 - 75)</p>
Tipo y diseño de investigación		Población y Muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>		<p><b>Población:</b> 50 trabajadores del área de abastecimiento de una Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.</p> <p><b>Muestra:</b> 48 trabajadores del área de abastecimiento de una Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico intencional</p>		<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para evaluar la Gestión logística Cuestionario para evaluar la Atención al cliente</p>		<p><b>Descriptiva:</b> Tablas con porcentajes y frecuencias.</p> <p><b>Inferencial:</b> <b>Normalidad:</b> Shapiro-Wilk</p> <p><b>Contrastación de hipótesis:</b> Spearman</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach</p> <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos</p>	

**Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM S</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>NIVELES Y RANGOS</b>
Gestión logística	Calzado-Girón (2020), la define como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones asociadas con la adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los clientes o usuarios finales.	Se usó un instrumento compuesto por tres dimensiones, compuesto en once indicadores y posteriormente se clasificaron por quince ítems. Cada una de las estimaciones se formuló utilizando una escala ordinal de Likert.	Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compras de acuerdo al cuadro de necesidades.</li> <li>- Fuentes de suministro para las compras.</li> <li>- Propuestas comerciales de los proveedores.</li> <li>- Necesidades de usuarios</li> </ul>	1-5	<b>Ordinal</b> <b>tipo Likert</b>  Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Baja (15 - 34)
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control continuo de los inventarios,</li> <li>- Estado del inventario en almacén.</li> <li>- Estrategias de control de inventarios</li> </ul>	6-10		Regular (35 - 54)
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega oportuna de los productos</li> <li>- Atención de requerimientos</li> <li>- Cumplimiento de estándares</li> </ul>	11-15		Buena (55 - 75)
Calidad de servicio	Se refiere a la disparidad entre el grado de servicio que los consumidores prevén recibir y su evaluación subjetiva del servicio tangible prestado por la	Se utilizó un instrumento compuesto por cinco dimensiones, que agrupaban once indicadores las mismas que se representa quince ítems, además se	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de expectativas</li> <li>- Solución de inconvenientes</li> </ul>	1-3	<b>Ordinal</b> <b>tipo Likert</b>  Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3	Baja (15 - 34)
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara</li> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	4-6		Regular (35 - 54)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	7-9		Buena (55 - 75)

	organización, según Zeithaml et al. (1998).	utiliza una escala ordinal de tipo Likert.	Empatía	- Atención personalizada - Comprensión de necesidades	10-12	Casi siempre= 4 Siempre= 5	
			Elementos tangibles	- Equipos de oficina - Materiales e instrumentos	13-15		

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de gestión logística

El presente instrumento tiene como objetivo, obtener información sobre la gestión logística en la Municipalidad. Por lo tanto, contiene enunciados, que tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Se agradece anticipadamente la colaboración, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	N	AV	S	CS	S
<b>Dimensión 1: gestión de abastecimiento</b>						
1	¿En la Municipalidad Distrital, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?					
2	¿En la Municipalidad Distrital, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?					
3	¿En la Municipalidad Distrital, se analiza las propuestas comerciales de los proveedores?					
4	¿En la Municipalidad Distrital, se negocia transparentemente con los proveedores?					
5	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad?					
<b>Dimensión 2: gestión de almacenamiento</b>						
6	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?					
7	¿En la Municipalidad Distrital se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?					
8	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?					
9	¿En la Municipalidad Distrital, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?					
10	¿En la Municipalidad Distrital, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?					

	<b>Dimensión 3: gestión de distribución</b>					
11	¿En la Municipalidad Distrital de, se entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios?					
12	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a los requerimientos según el orden de pedido?					
13	¿En la Municipalidad Distrital, se cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos?					
14	¿En la Municipalidad Distrital, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?					
15	¿En la Municipalidad Distrital, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?					

Elaborado por: Ortiz y Flores (2023)

Adaptado por: Cristóbal (2023)

Enlace:

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6128/T037\\_46653816\\_48794164\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6128/T037_46653816_48794164_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Cuestionario de calidad de servicio

El presente instrumento tiene como objetivo, obtener información sobre la calidad de servicio brindando en la Municipalidad. Por lo tanto, contiene enunciados, que tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Se agradece anticipadamente la colaboración, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: fiabilidad</b>						
1	¿En la Municipalidad Distrital, se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?					
2	¿En la Municipalidad Distrital, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?					
3	¿En la Municipalidad Distrital, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?					
<b>Dimensión 2: sensibilidad</b>						
4	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comunicación e información clara en el proceso?					
5	¿En la Municipalidad Distrital, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?					
6	¿En la Municipalidad Distrital, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?					
<b>Dimensión 3: seguridad</b>						
7	¿En la Municipalidad Distrital, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?					
8	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención amable a todos los usuarios?					
9	¿En la Municipalidad Distrital, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?					
<b>Dimensión 4: empatía</b>						
10	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?					
11	¿En la Municipalidad Distrital, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?					
12	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comprensión de las necesidades de los usuarios?					



	<b>Dimensión 5: elementos tangibles</b>					
13	¿En la Municipalidad Distrital, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?					
14	¿En la Municipalidad Distrital, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?					
15	¿En la Municipalidad Distrital, se usa materiales e instrumentos atractivos?					

Elaborado por: Ortiz y Flores (2023)

Adaptado por: Cristóbal (2023)

Enlace:

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6128/T037\\_46653816\\_48794164\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6128/T037_46653816_48794164_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 4. Fichas técnicas

### Ficha técnica del cuestionario de gestión logística

Nombre original	Instrumento de medición de la gestión logística
Autor	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia	Huancayo, Perú
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Número de Ítems	15
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de abastecimiento</li><li>- Gestión de almacenamiento</li><li>- Gestión de distribución</li></ul>
Escala	Se puntúa: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023
Calificación	Baja: 15 - 34 Regular: 35 - 54 Alto: 55 - 75

### Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio

Nombre original	Instrumento de medición de calidad de servicio
Autor	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia	Huancayo, Perú
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Número de Ítems	15
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiabilidad</li><li>- Sensibilidad</li><li>- Seguridad</li><li>- Empatía</li><li>- Elementos tangibles</li></ul>
Escala	Se puntúa: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023
Calificación	Baja: 15 - 34 Regular: 35 - 54 Alto: 55 - 75

## Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: “Cuestionario de gestión logística” y “Cuestionario de calidad de servicio”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	GONZALO CALDERÓN PURIHUAMAN
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Sector educación - Superior
<b>Institución donde labora:</b>	I.E.S.P.P “SAGRADO CORAZON DE JESÚS” Chiclayo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (Si corresponde)	-----

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de gestión logística
<b>Autora:</b>	Ortiz y Flores (2023)
<b>Procedencia:</b>	Lima, Perú
<b>Aplicado por:</b>	Cristóbal (2023)
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos aproximadamente
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresarial
<b>Significación:</b>	Evaluar el nivel de gestión logística del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

#### 4. SopORTE teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
		Abastecimiento

Cuestionario de gestión logística	Calzado-Girón (2020), la concibe como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones de adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso y productos terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los clientes.	Almacenamiento
		Distribución

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la gestión logística”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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 X

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de gestión logística

- Primera dimensión: Abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de abastecimiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras de acuerdo al cuadro de necesidades.</li> <li>• Fuentes de suministro para las compras.</li> <li>• Propuestas comerciales de los proveedores.</li> <li>• Necesidades de usuarios</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se analiza las propuestas comerciales de los proveedores?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se negocia transparentemente con los proveedores?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a las necesidades	4	4	4	NINGUNA

	de los usuarios de la municipalidad?				
--	--------------------------------------	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Almacenamiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de almacenamiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control continuo de los inventarios,</li> <li>• Estado del inventario en almacén.</li> <li>• Estrategias de control de inventarios</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de distribución de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿En la Municipalidad Distrital de, se entrega oportuna de los	4	4	4	NINGUNA

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrega oportuna de los productos</li> <li>● Atención de requerimientos</li> <li>● Cumplimiento de estándares</li> </ul>	productos requeridos por los usuarios?				
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a los requerimientos según el orden de pedido?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, se cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>



## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de gestión logística" y "Cuestionario de calidad de servicio". La evaluación de los instrumentos 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

<b>Nombre del juez:</b>	GONZALO CALDERON PURIHUAMAN
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Sector educación - superior
<b>Institución donde labora:</b>	I.E.S.P.P. "SAGRADO CORAZON DE JESÚS" Chiclayo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)</b>	-----

### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### 2. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Empresarial
Significación:	Evaluar el nivel de calidad de servicio del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

### 3. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de calidad de servicio	De acuerdo con Zeithaml et al. (1998) el concepto de calidad de servicio se refiere a la diferencia entre el nivel de servicio que los clientes esperan recibir y su evaluación subjetiva	Fiabilidad
		Sensibilidad
		Seguridad
		Empatía

	del servicio tangible prestado por la organización.	Elementos tangibles
--	---	---------------------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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 X

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de expectativas</li> <li>- Solución de inconvenientes</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de sensibilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara</li> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comunicación e información clara en el proceso?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>NINGUNA</b>

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de seguridad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Confianza - Amabilidad	¿En la Municipalidad Distrital, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención amable a todos los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?	4	4	4	NINGUNA

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Atención personalizada - Comprensión de necesidades	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	NINGUNA

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Equipos de oficina - Materiales e instrumentos	¿En la Municipalidad Distrital, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se usa materiales e instrumentos atractivos?	4	4	4	NINGUNA

Observaciones:

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

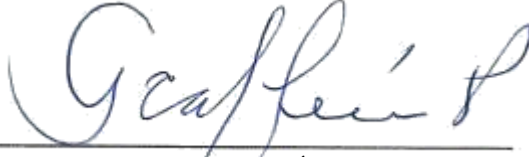
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No es aplicable( )

Apellidos y nombres del juez validador: Calderón Purihuaman, Gonzalo

DNI: 17409516

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


---

 Dr. GONZALO CALDERÓN PURIHUAMAN  
 DNI N° 17409516

Lima, 6 de diciembre 2023

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de gestión logística" y "Cuestionario de calidad de servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Se agradece su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Quincho Quintanilla Victoria Gladys	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de gestión logística
<b>Autora:</b>	Ortiz y Flores (2023)
<b>Procedencia:</b>	Lima, Perú
<b>Aplicado por:</b>	Cristóbal (2023)
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos aproximadamente
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresarial
<b>Significación:</b>	Evaluar el nivel de gestión logística del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de gestión logística	Calzado-Girón (2020), la concibe como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones de adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso y productos terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los clientes.	Abastecimiento
		Almacenamiento
		Distribución

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación a usted le presento el "Cuestionario para medir la gestión logística". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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 X

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de gestión logística

- Primera dimensión: Abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de abastecimiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras de acuerdo al cuadro de necesidades.</li> <li>• Fuentes de suministro para las compras.</li> <li>• Propuestas comerciales de los proveedores.</li> <li>• Necesidades de usuarios</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se analiza las propuestas comerciales de los proveedores?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se negocia transparentemente con los proveedores?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Almacenamiento



- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de almacenamiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control continuo de los inventarios,</li> <li>• Estado del inventario en almacén.</li> <li>• Estrategias de control de inventarios</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de distribución de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de los productos</li> <li>• Atención de requerimientos</li> <li>• Cumplimiento de estándares</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital de, se entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a	4	4	4	

los requerimientos según el orden de pedido?				
¿En la Municipalidad Distrital, se cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos?	4	4	4	
¿En la Municipalidad Distrital, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?	4	4	4	
¿En la Municipalidad Distrital, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?	4	4	4	




---

**FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR**

**DNI: 72747454**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de gestión logística" y "Cuestionario de calidad de servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Se agradece su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Quincho Quintanilla Victoria Gladys	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	

### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### 2. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Empresarial
Significación:	Evaluar el nivel de calidad de servicio del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

### 3. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de calidad de servicio	De acuerdo con Zeithaml et al. (1998) el concepto de calidad de servicio se refiere a la diferencia entre el nivel de servicio que los clientes esperan recibir y su evaluación subjetiva del servicio tangible prestado por la organización.	Fiabilidad
		Sensibilidad
		Seguridad
		Empatía
		Elementos tangibles

**4. Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para medir la calidad de atención". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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 X

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Cumplimiento de expectativas - Solución de inconvenientes	¿En la Municipalidad Distrital, se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de sensibilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Comunicación clara - Servicio oportuno - Compromiso	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comunicación e información clara en el proceso?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de seguridad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Confianza - Amabilidad	¿En la Municipalidad Distrital, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención amable a todos los usuarios?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Atención personalizada - Comprensión de necesidades	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una	4	4	4	

	comprensión de las necesidades de los usuarios?				
--	---	--	--	--	--

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Equipos de oficina - Materiales e instrumentos	¿En la Municipalidad Distrital, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?	4	4	4	
	¿En la Municipalidad Distrital, se usa materiales e instrumentos atractivos?	4	4	4	



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

DNI: 72747454

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de gestión logística" y "Cuestionario de calidad de servicio". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jesús Martín Anampa Teves	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Gestión pública (X)	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gerente Municipal	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Anra.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )
	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	-----	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión logística
Autora:	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Cristóbal (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ambito de aplicación:	Empresarial
Significación:	Evaluar el nivel de gestión logística del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de gestión logística	Calzado-Girón (2020), la concibe como un esfuerzo proactivo destinado a coordinar y supervisar eficazmente todas las operaciones de adquisición de recursos esenciales, incluidas las materias primas, productos en curso y productos terminados, hasta que se alcancen los resultados deseados por los clientes.	Abastecimiento
		Almacenamiento
		Distribución

### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para medir la gestión logística". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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 X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión logística

- Primera dimensión: Abastecimiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de abastecimiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Compras de acuerdo al cuadro de necesidades.	¿En la Municipalidad Distrital, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?	4	4	4	NINGUNA
• Fuentes de suministro para las compras.	¿En la Municipalidad Distrital, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?	4	4	4	NINGUNA
• Necesidades de usuarios	¿En la Municipalidad Distrital, se analiza las propuestas	4	4	4	NINGUNA

	comerciales de los proveedores?				
	¿En la Municipalidad Distrital, se negocia transparentemente con los proveedores?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad?	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Almacenamiento
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de almacenamiento de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control continuo de los inventarios, en almacén.</li> <li>• Estado del inventario en almacén.</li> <li>• Estrategias de control de inventarios</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de distribución de la gestión logística en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de los productos</li> <li>• Atención de requerimientos</li> </ul>	¿En la Municipalidad Distrital de, se entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se atiende a los requerimientos según el orden de pedidos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se cumplen	4	4	4	NINGUNA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de estándares</li> </ul>	con los estándares de cada uno de los pedidos?				
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?	4	4	4	NINGUNA

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de gestión logística" y "Cuestionario de calidad de servicio". La evaluación de los instrumentos 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:	Jesús Martín Anampa Teves	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Gestión pública ( X )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gerente Municipal	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Anra	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Sí corresponde)	-----	

### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### 2. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ambito de aplicación:	Empresarial
Significación:	Evaluar el nivel de calidad de servicio del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas

### 3. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de calidad de servicio	De acuerdo con Zeithaml et al. (1998) el concepto de calidad de servicio se refiere a la diferencia entre el nivel de servicio que los clientes esperan recibir y su evaluación subjetiva del servicio tangible prestado por la organización.	Fiabilidad
		Sensibilidad
		Seguridad
		Empatía
		Elementos tangibles

### 4. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para medir la calidad de atención". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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 X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	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: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Cumplimiento de expectativas - Solución de inconvenientes	¿En la Municipalidad Distrital, se cumple con lo prometido en la atención a los requerimientos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de sensibilidad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Comunicación clara - Servicio oportuno - Compromiso	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comunicación e información clara en el proceso?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de seguridad de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Confianza - Amabilidad	¿En la Municipalidad Distrital, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención amable a todos los usuarios?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?	4	4	4	NINGUNA

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de empatía de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Atención personalizada - Comprensión de necesidades	¿En la Municipalidad Distrital, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, existe una comprensión de las necesidades de los usuarios?	4	4	4	NINGUNA

- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Equipos de oficina	¿En la Municipalidad Distrital, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?	4	4	4	NINGUNA
- Materiales e instrumentos	¿En la Municipalidad Distrital, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?	4	4	4	NINGUNA
	¿En la Municipalidad Distrital, se usa materiales e instrumentos atractivos?	4	4	4	NINGUNA

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: Jesús Martín Anampa Teves

DNI: 44019149



Mg. JESÚS MARTÍN ANAMPA TEVES  
DNI N° 44019149

Lima, 6 de diciembre 2023



## Anexo 5. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le invitamos a participar en la investigación titulada **Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**, 2023, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas,2023. Esta investigación es desarrollada por la **egresada de posgrado de la Escuela de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC campus Lima - ATE**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la **Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración de entre **15 a 20 minutos** en total. Tu participación es anónima y voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte de estudio completa los datos requeridos, para luego proceder a leer el formulario y rellenar las afirmaciones siguiendo las instrucciones de cada instrumento. Para cualquier duda o información no dudes en solicitarla a la persona que te brindó el presente cuestionario.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio antes mencionado.

Nombre y apellidos: CARBAJAL ALEGRE OLGIER ERICSON

Fecha y hora: 23/11/2023



Firma

DNI: 71321603



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

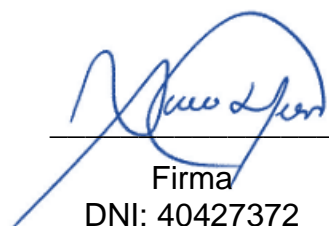
Le invitamos a participar en la investigación titulada **Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**, 2023, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas,2023. Esta investigación es desarrollada por la **egresada de posgrado de la Escuela de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC campus Lima - ATE**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la **Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración de entre **15 a 20 minutos** en total. Tu participación es anónima y voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte de estudio completa los datos requeridos, para luego proceder a leer el formulario y rellenar las afirmaciones siguiendo las instrucciones de cada instrumento. Para cualquier duda o información no dudes en solicitarla a la persona que te brindó el presente cuestionario.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio antes mencionado.

Nombre y apellidos: APESTEGUI HUESA YENI MARGARITA

Fecha y hora: 18/11/2023

  
Firma  
DNI: 40427372

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le invitamos a participar en la investigación titulada **Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**, 2023, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas,2023. Esta investigación es desarrollada por la **egresada de posgrado de la Escuela de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC campus Lima - ATE**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la **Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas**.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración de entre **15 a 20 minutos** en total. Tu participación es anónima y voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte de estudio completa los datos requeridos, para luego proceder a leer el formulario y rellenar las afirmaciones siguiendo las instrucciones de cada instrumento. Para cualquier duda o información no dudes en solicitarla a la persona que te brindó el presente cuestionario.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio antes mencionado.

Nombre y apellidos: CADENAS MORALES HELDA REGINA

Fecha y hora: 13/11/2024



Firma

DNI: 48548943

## Anexo 6. Fichas técnicas

### Ficha técnica del cuestionario de gestión logística

Nombre original	Cuestionario de gestión logística
Autor original	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia	Lima, Perú
Adaptado por	Cristóbal (2023)
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Número de Ítems	15
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Abastecimiento</li><li>- Almacenamiento</li><li>- Distribución</li></ul>
Escala	Se puntúa: Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Evaluar el nivel de gestión logística del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas
Calificación	Baja (15 - 34) Regular (35 - 54) Buena (55 - 75)

### Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio

Nombre original	Cuestionario de calidad de servicio
Autor original	Ortiz y Flores (2023)
Procedencia	Lima, Perú
Adaptado por	Cristóbal (2023)
Aplicado por	Cristóbal (2023)
Número de Ítems	15
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiabilidad</li><li>- Sensibilidad</li><li>- Seguridad</li><li>- Empatía</li><li>- Elementos tangibles</li></ul>
Escala	Se puntúa: Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Evaluar el nivel de calidad de servicio del personal en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas
Calificación	Baja (15 - 34) Regular (35 - 54) Buena (55 - 75)







## Anexo 9. Tabla de validación de expertos

### Tabla

*Validez por juicio de expertos*

Expertos	Criterio			Observación
	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Mg. Anampa Teves, Jesus Martin	✓	✓	✓	
Mg. Quincho Quintanilla, Victoria Gladys	✓	✓	✓	Aplicable
Dr. Calderon Purihuaman, Gonzalo	✓	✓	✓	

Los instrumentos utilizados para medir las variables: Gestión logística y calidad de servicio, fueron evaluadas por juicio de expertos, estableciendo su validez, al cumplir con los criterios establecidos.



## Anexo 10. Confiabilidad

### Tabla

Prueba de confiabilidad de las variables

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Gestión logística	15	0.964	Muy alta
Calidad del servicio	15	0.979	Muy alta

En la Tabla se observa que los datos de las variables, del grupo piloto de 20 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

## Anexo 11. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

31  
años

Lima, 31 de octubre del 2023

**Señor (a):**

Mg. Callan Luna Gilver Kennedy.

**Alcalde:**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL MATO.**

**Nº de Carta** : 071 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 31 de octubre del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo FilialLima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CRISTOBAL QUISPE, GISELA YENNIFER**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATO-HUAYLAS 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

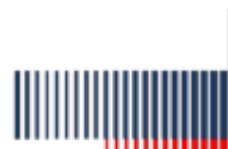
Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

*"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"*

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate  
Correo : [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 12. Carta de aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20146926224
Municipalidad Distrital Mato- Huaylas - Ancash	
Nombre del Titular o Representante legal: CALLAN LUNA GILVER KENNEDY	
Nombres y Apellidos CALLAN LUNA GILVER KENNEDY	DNI: 10094466411



#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Gisela Yennifer Cristobal Quispe	DNI: 70254377

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 07/11/2023

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATO**  
  
**Gilver Kennedy Callan Luna**  
DNI: 09446641  
ALCALDE

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.