



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión logística y su relación con la calidad de servicio de
limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.**

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Lopez Avalos, Roberto Daniel (orcid.org/0000-0002-6033-0728)

ASESORES:

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/0000-0002-9794-0423)

Dr. Medina Corcuera, Alfredo Goberti (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicada a mi amada familia por su constante apoyo y amor a lo largo de mi trayecto académico. Su respaldo fue fundamental para lograr mi objetivo final. Esta tesis representa un legado y una muestra de mi gratitud, recordándoles que la fuerza de la familia radica en la virtud. Les dedico estas palabras de todo corazón, alentándolos a perseguir sus sueños con pasión. Que nunca les falte coraje ni determinación, ya que ustedes son mi mayor fuente de inspiración. Los amo infinitamente.

Roberto López

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Municipalidad Provincial del Santa por su apoyo en la realización de este trabajo de investigación. Especial agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y al Dr Álvarez, por su valioso apoyo en el desarrollo de este estudio. Su colaboración ha sido fundamental y estoy sinceramente agradecido por la oportunidad de aprender y crecer a través de esta experiencia.

El autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y su relación con la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.", cuyo autor es LOPEZ AVALOS ROBERTO DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reportede 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.

CHIMBOTE, 06 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 06- 02-2024 10:32:25
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 3291680 ORCID: 0000-0003-4035-0157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 06- 02-2024 10:52:58

Código documento Trilce: TRI - 0737117





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, LOPEZ AVALOS ROBERTO DANIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y su relación con la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 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
ROBERTO DANIEL LOPEZ AVALOS DNI:40874664 ORCID: 0000-0002-6033-0728	Firmado electrónicamente por: RLOPEZAV el 09-01- 2024 21:45:02

Código documento Trilce: TRI - 0727536



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESORES	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE AUTOR	v
ÍNDICE DEL CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables	16
Tabla 02. Correlación de Spearman de la gestión logística y la calidad de servicio de la limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	18
Tabla 03. Distribución de frecuencias del nivel de gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	19
Tabla 04. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	20
Tabla 05. Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023	21
Tabla 06. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la limpieza publica de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	22
Tabla 07. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión fiabilidad	23
Tabla 08. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión elementos tangibles	24
Tabla 09. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión capacidad de respuesta	25
Tabla 10. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión seguridad	26
Tabla 11. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión empatia	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Fig. 01. Diseño de investigación	12
Fig. 02. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables	17
Fig. 03. Correlación de Spearman de la gestión logística y la calidad de servicio de la limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	18
Fig. 04. Distribución de frecuencias del nivel de gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	19
Fig. 05. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	20
Fig. 06. Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023	21
Fig. 07. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la limpieza publica de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.	22
Fig. 08. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión fiabilidad	23
Fig. 09. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión elementos tangibles	24
Fig. 10. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión capacidad de respuesta	25
Fig. 11. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión seguridad	26
Fig. 12. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión empatia	27

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 20023. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño correlacional y cuenta con una muestra de 70 trabajadores y 70 ciudadanos, y se utilizó dos cuestionarios validados por tres expertos, con una confiabilidad medida por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Como principales resultados, se halló correlación entre las variables de estudio con un Rho de Spearman de 0.549, pudiendo decir que ha mejores condiciones de gestión logística medianamente puede mejorar la calidad de servicio de la limpieza pública. En los niveles se observa que ambas variables no alcanzan niveles óptimos adecuados (gestión logística 48.6% en el deficiente y calidad de servicio de limpieza pública en 35.7% en el nivel deficiente), y en la relación entre la gestión logística y las dimensiones de la calidad de servicio de limpieza pública los más bajos son con la seguridad y empatía.

Palabras clave: *Gestión logística, calidad de servicio, capacidad de respuesta, limpieza pública.*

ABSTRACT

The general objective of this work was to determine the relationship between logistics management and the quality of service in public cleaning of the Provincial Municipality of Santa, 20023. The research had a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, correlational design and It has a sample of 70 workers and 70 citizens, and two questionnaires validated by three experts were used, with reliability measured by Cronbach's Alpha coefficient. As main results, a correlation was found between the study variables with a Spearman's Rho of 0.549, being able to say that better logistics management conditions can moderately improve the quality of public cleaning service. In the levels, it is observed that both variables do not reach adequate optimal levels (in 48.6% and 35.7% level noy adeguate optimal), and in the relationship between logistics management and the dimensions of the quality of public cleaning service, the lowest are with safety and empathy.

Keywords: *Logistics management, Quality of service, Responsiveness, public cleaning.*

I. INTRODUCCIÓN

Las nuevas formas de ver al mundo radican principalmente en saber cuidar las condiciones ambientales para que no haya cambios en el clima y contaminación que repercutan a los seres que lo habitan, es por ello que en la administración pública, el uso de indicadores de gestión de residuos sólidos ayuda a organizar la basura de una manera más adecuada: es una ayuda valiosa para diagnosticar un sistema y puede ser la base de un protocolo de seguimiento constante para orientar las mejoras técnicas de la no contaminación, e identificar oportunidades para ejemplificarlo en varios lugares donde se practique este tipo de direcciones en el manejo de basura u otras cosas.

En México las municipalidades u organizaciones federales no gestionan adecuadamente varias áreas, en donde en algunas ocasiones no realizan una adecuada gestión logística a la hora de plasmar un servicio eficiente al ciudadano como por ejemplo el de la limpieza pública (Olay et al., 2020). De manera similar, las organizaciones estatales brasileñas involucradas en la gestión ambiental debido al descontento de varios pobladores 75% representado en huelgas por el mal funcionamiento del servicio de limpieza estatal, han emitido informes técnicos y recomendaciones para un manejo más seguro de los residuos, aunque a veces con enfoques contradictorios (Penteado et al. 2020). Lo mencionado en Khan et. al. (2023) dicen que, en Qatar, el gobierno interviene de una buena manera la cultura ambiental, viéndose programas establecidos para el recojo de la basura dentro de las calles, esto se refuerza debido que los impuestos que pagan cada ciudadano está establecido de acuerdo a un control adecuado donde se disponen diferentes estrategias que generan una satisfacción de los pobladores.

Se encontró en el año 2020 que en el Perú se malgastaron más de 23 000 000 de soles en algunos distritos de la ciudad de Lima frente a políticas de recojo de residuo sólidos, ya que las estrategias utilizadas cuando paso la pandemia no sirvieron de mucho, generando zozobra entre la población en la gestión logística de los camiones recolectores. Esta cifra muestra más o menos el 14% de la ejecución presupuestal municipal de algunos distritos (Diario Gestión, 2020 y Loli et al., 2020).

La Contraloría General de la República de Perú, muestra que en mas de 667 municipalidades por lo menos 14 de ellas presentan problemas sobre los requerimientos logísticos para poder brindar una mejor calidad de servicio en áreas como por ejemplo la limpieza pública.

A nivel local, en la Municipalidad Provincial del Santa, se está replicando modelos estandarizado de gestión logística por ejemplo en el recojo de la basura por zonas de acuerdo a ciertos días de la semana, pero a veces debido a la falta de capacidad resolutive no realizan un buen servicio de limpieza en el recojo de residuos y basura, esto debido a la falta de camiones, mantenimiento de compactadores, la capacidad de capacitación del personal, entre otras situaciones, Los residuos sólidos que son recogidos por la municipalidad son botados en el sector Pampa Carbonera, donde hay una construcción adecuada de manejo idóneo de estos residuos como relleno sanitario. Un problema latente también lo es la falta de concientización en una cultura ambiental por parte de los ciudadanos ya que estos a pesar que se les comunica el día de recojo de basura por su zona, muchos de ellos botan su basura en días que no son los de recojo generando que algunos animales sueltos o callejeros destrocen la basura. Las formas deben de ser estudiadas desde perspectivas tanto del ciudadano como de los trabajadores de la municipalidad.

Pudo verse una interrogante general de acuerdo a lo descrito en párrafos anteriores la cual es : ¿Cuál es la relación entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023?.

De acuerdo a la investigación se da una importancia en el estudio de acuerdo al criterio de conveniencia ya que estudió las variables para dar un diagnóstico de ellas y poder de esta manera favorecer a las condiciones de atención de los ciudadanos en cuanto al manejo adecuado de la limpieza de una municipalidad. La justificación desde el enfoque teórico donde se observa las defunciones de la gestión logística y la calidad de servicio en la limpieza municipal, enfoques clásicos, neoclásicos, contemporáneos, entre otras situaciones. El criterio social, aportó recomendaciones en la problemática que pueden servir para una mejor calidad del servicio de limpieza en ciudadanos que se encuentran en la municipalidad para los ciudadanos en

función de una limpieza en la basura. El criterio práctico mostró las mejoras a través de las recomendaciones que se pueden dar después de diagnosticar la problemática. La justificación metodológica se puede estudiar dentro de los pasos que se siguen en la forma de realización de los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a la operacionalización de las variables.

La investigación considera:

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Los objetivos específicos: Describir el nivel de las variables de estudio como lo es gestión logística y calidad de servicio en limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística y las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La hipótesis general: H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. H0: No existe relación entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

II. MARCO TEÓRICO.

Se pueden considerar antecedentes de origen internacional, tales como:

De Oliveira et al., (2019), evidenciaron una significativa relación ($\rho = 0.462$), pudiendo decir que mientras la organización presente una buena logística por ejemplo en el cumplimiento de abastecimiento de buenos camiones recolectores, de alguna manera puede mejorar la percepción de la calidad de servicio en la limpieza pública.

Martínez y El Kadi (2019) buscaron hallar la relación entre las dos variables; con una metodología de tipo aplicada, con una muestra de 230 ciudadanos y trabajadores de la organización evaluada con coeficiente de Rho de Spearman 0.462

Kazancoglu, et al., (2020) con una metodología de tipo aplicada, con una muestra de 75 ciudadanos y trabajadores de la organización estatal, se comprobó correlación ($\rho = 0.745$), pudiendo decir que la evaluación de la gestión logística y una buena organización para la delimitación de recojo de la basura a través de una buena escucha al ciudadano, a través de sus quejas hace que pueda solucionarse los problemas de manera más rápida a la hora del recojo de la basura.

Zevallos et al., (2020) propusieron identificar la relación entre la gestión logística y empatía, con una metodología de tipo aplicada, con una muestra de 220 ciudadanos y trabajadores de la organización estatal, se observa una significativa relación ($\rho = 0.345$), pudiendo decir que la evaluación que una buena gestión logística y escuchar el pedido del ciudadano a través del personal que recoge la basura, hace que se genere una buena consideración desde su perspectiva de la empatía, frente a lo dicho se puede ver que la organización genera empatía con el ciudadano escuchándolo, para ello se debe de capacitar al personal.

Guarnieri et al., (2020) con una metodología de tipo aplicada, con una muestra de 124 ciudadanos y trabajadores de la organización estatal, se comprobó relación significativa ($\rho = 0.565$), pudiendo decir que la gestión logística bien manejada puede permitir que el trabajador tenga sus implementos de seguridad para riesgos,

guantes, uniforme adecuado, lo que permite que el ciudadano no tenga temor a que tenga un tipo de contaminación por interactuar con el personal de limpieza.

Sönnichsen (2020), con una metodología de tipo aplicada, de enfoque mixto, con una muestra de documentación de una década, a partir de la aplicación de indumentas, se comprobó una relación positiva entre ambas, evidenciando como resultados la observación de condiciones adecuadas para las prácticas de contrataciones públicas para tercerizar la limpieza colectiva, viéndose por ejemplo que la gestión dada para la evaluación de los proveedores debe de realizarse desde una forma en donde la información debe de ser publica, no tanto para la organización si no también por los ciudadanos, viéndose que de esta manera hay mejores herramientas operativas para la capacidad de respuesta que tienen estos frente al servicio de limpieza pública.

Pohlmann et. al. (2020) cuyo objetivo era evaluar la gestión logística a través del supply chain management (cadena de suministro) y calidad del servicio en empatía frente a la limpieza pública, con una metodología aplicada de enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 97 personas, llega a concluir que la elaboración de un sistema en el cual tercerice la limpieza pública estatal, puede permitir de alguna manera que el personal y los equipamientos que incluyan el servicio sean de una manera más adecuada a lo que busca el ciudadano permitiendo de alguna manera una percepción de empatía por parte de la organización estatal, se sugiere organizaciones que atiendan a sectores.

Lam y Lin (2020), con una metodología aplicada de enfoque mixto y descriptivo, con una muestra de 56 personas, llega a concluir que lo que busca una organización estatal es que el ciudadano pueda estar satisfecho con el servicio ofrecido, es por ello que para eso debe de invertir en su gestión logística en la cual pueda abastecer de implementos adecuados y elementos tangibles el servicio de la limpieza pública para que de esta manera el ciudadano piense que la organización se preocupa por ellos, halla una correlación positiva media con 0.564 de coeficiente R de Pearson.

Zuluaga et al., (2018) hallando la variable gestión logística en un nivel bajo 55% de desarrollo desde los trabajadores, esto debido a que hay muchos procesos para

adquirir uniformes de protección para los trabajadores, mantenimiento de maquinaria entre otras situaciones.

Cevallos et al., (2018) buscó identificar el nivel de la calidad de servicio dentro del servicio de limpieza pública, con una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 123 ciudadanos, encontrando un nivel bueno a un 59,37%.

En cuanto a los antecedentes nacionales se considera a:

Santisteban (2020) con el objetivo de hallar relación entre la gestión logística y calidad de servicio en limpieza pública desde la fiabilidad, con una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, con una muestra de 63 personas tanto trabajadores administrativos y ciudadanos. Concluyó que existe relación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.793.

Vidal (2023) con el objetivo de hallar el nivel de la calidad de servicio de limpieza estatal, con una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 245 ciudadanos, se aqueja de manera exorbitante los residuos sólidos 65%, viéndose que la empatía no se encuentra en un nivel adecuado, su capacidad de respuesta aún debe de mejorar, sobre la calidad de servicio de limpieza estatal o también conocida como limpieza pública.

Rodríguez (2020) con el objetivo de hallar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública, con una metodología de tipo aplicada, con una muestra de 68 personas tanto trabajadores administrativos y ciudadanos. Se halla correlación entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.324.

De la Piedra (2020) buscó hallar correlación entre las variables de estudio; con una metodología de tipo básica, con una muestra de 89 personas, se halló correlación entre ambas variables de estudio con un coeficiente de 0.456.

Hernández (2019) analizó el nivel de la variable calidad de servicio, con una metodología básica, con una muestra de 129 personas y concluyó el 60% de los ciudadanos calificaron que la limpieza publica es de nivel medio. Condori (2018), establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, con una

metodología aplicada, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 284 personas, con una correlación alta con un Rho 0,758

En ese sentido, estas recientes corrientes han introducido un abanico de perspectivas en la gestión logística. Rocano et al., (2019), menciona que este tipo de gestión en los inventarios ha ido adquiriendo relevancia progresiva en las operaciones productivas de una empresa como sus opuestos. Esta estrategia prioriza mejorar las condiciones sobre los pedidos en la Gestión de abastecimiento para facilitar la calidad de servicio.

Este enfoque ha generado la aparición de otro que continúa con los mismos principios, introduciendo nuevas variantes que se centran principalmente en el servicio del cliente. Según Ospina y Sanabria (2017), menciona que el periodo y la entrega debe de enfocarse en un buen abastecimiento, pero con una buena consideración sobre los clientes y lo que pide la organización calificando de buena manera los productos que ingresan en el almacén.

Este desarrollo ha resaltado ciertos aspectos de la gestión, en la implementación sobre la gestión logística que debe de ser integrada para que de esa manera pueda mejorar la calidad de servicio de acuerdo a las ventajas de disponibilidad en función de lo que pide los usuarios (Falcón y Yaurivilca, 2018)

Las definiciones para la variable gestión logística son las siguientes:

Se conoce como logística a toda gestión de cadena de suministro que permite los procesos para mejorar la producción y servicio relacionado a una institución (Anca, 2019). Lo dicho en Cano (2015) a esa gestión que permite de alguna manera alcanzar la producción adecuada para llegar a entregar al cliente lo que necesita, en algunas ocasiones las organizaciones no gestionan adecuadamente sus compras, ya que al ser estatales sus procesos burocráticos determinan complejidad en su funcionamiento y solo gestionan un buen funcionamiento en el almacenamiento ya que al ser una gestión que no implica tercerizar en algunas ocasiones es más fácil de realizar. .

Considerando las contribuciones teóricas previas, se prestará atención a las tres dimensiones de la variable gestión logística:

La primera dimensión conocida como compras, es aquella que permite dar inicio a la cadena de suministro que interactúa con las compras o adquisición que suministran los materiales, materias primas, etc, entre la cantidad y calidad que busca la organización (Pinheiro, 2017). Permite de alguna manera generar consideraciones como por ejemplo los indicadores como la selección de proveedores, emisión de órdenes de compra, seguimiento de la recepción de las compras y la liquidación de facturas (López y Cárdenas, 2017).

La segunda dimensión conocida como almacenamiento, busca asegurar el mantenimiento de los productos solicitados dentro de un almacén para no realizar gastos y generar un orden adecuado para tener disponibilidad de los insumos, maquinaria, entre otras cosas que incluyen un almacenaje, que permitan brindar un mejor servicio (García, Trujillo y Mendoza, 2018). Por consiguiente, se deben ver los indicadores como la recepción de mercancías, el almacenamiento, el control de inventario y la previsión de la demanda (Miranda y Tamayo, 2019).

La dimensión final se considera y conoce como distribución, que implica el procedimiento mediante el cual se reparte el material a cada uno de los puntos responsables (Jiménez, et. al., 2016). En este contexto, se resaltan dos indicadores importantes, que son la organización del transporte y la movilización interna y externa (Nilson, 2019).

Servera et al. (2009) menciona que la calidad del servicio dentro de la organización es la percepción de los ciudadanos o clientes frente a lo que evidenciaron de acuerdo a los productos y servicios de la organización brindada. Vergara et al. (2011), define la evaluación del cliente de acuerdo a la discrepancia de las expectativas frente al servicio recibido. Por otro lado, Crosby sostiene que puede tener una calidad de servicio de acuerdo a lo que busca el cliente (Mora, 2011).

Ishikawa, menciona que la calidad es buscar la satisfacción del cliente en función del ofrecimiento de un servicio de acuerdo al desarrollo adecuada de ello por eso

que se menciona la calidad total como teoría de 1960, y luego mejorarlo con ideas de mejora constante para ver si la cultura organizacional adecua un mejor servicio a los usuarios de acuerdo a una retroalimentación conocida como capacidad de respuesta (citado por Salazar y Cabrera, 2016 y Canelo, 2019)

Hay teorías como la de Juran donde estudia tres pasos para mejorar la calidad del servicio entre ellos se considera planificación, control y mejora en donde evalúa la responsabilidad de la infraestructura, recursos y la capacitación para tener una buena calidad para los usuarios o clientes (Meti et al., 2018).

Según explican Meti et al. (2018), de una buena calidad de servicio es mantener un buen tiempo a la hora de entregar dicho servicio relacionado con el cliente. Los enfoques en los cuales se debe de entender que la calidad de servicio puede brindarse de manera adecuada es cuando se tiene en consideración conocimientos, tiempo atención, soporte y habilidad de acuerdo a lo que dice cada uno de los usuarios (Vera y Trujillo, 2015).

Se debe de entender como el servicio de limpieza como el servicio público que permite el estado estar en contacto directo con el usuario o ciudadano a través de diferentes tipos de procedimientos como almacenamiento, barrido, recolección, en los cuales se valoriza un buen sistema de limpieza en los residuos sólidos y basura (Lo Sorto, 2016, Liu, et. al, 2023, He, et. al, 2023).

Según el Ministerio del Ambiente (2020), dicen que la calidad de servicio en la limpieza pública debe de tener consideraciones como los recursos, infraestructura capacitación, herramientas en los cuales el sistema nacional implemente para dar un buen servicio, debe de considerar también la buena atención para el ciudadano a través de una buena satisfacción con el desempeño que tiene trabajador, se debe de estudiar la fiabilidad desde una buena perspectiva (Sá et al., 2016).

El enfoque desde la escala SERVPERF, permite evaluar la percepción de los clientes a través de un solo cuestionario ya que es después del servicio ofrecido por la organización. (citados por Vera y Trujillo, 2015).

En primer lugar, la fiabilidad del servicio, menciona al ofrecimiento de un servicio que permite ser confiable de acuerdo a la resolución de problemas de acuerdo a lo que busca el cliente. Los aspectos tangibles, se conocen como lo que percibe en los sentidos el cliente en función de la infraestructura equipamiento, materiales, comunicación entre otras cosas (Numpaque y Rocha, 2016).

La capacidad de respuesta, es como la organización responde hacia lo que pide el cliente de acuerdo a un personal que demuestra disposición (Napitupulu et al., 2018, Bao, 2023, Yu, 2023).

La seguridad se entiende como la confianza que se brinda al usuario, es decir, es el nivel de certeza y conocimiento que demuestra el personal para generar una satisfacción adecuada, la seguridad hace que el cliente pueda estar cómodo a la hora de consumir el servicio o producto (Plaček et al., 2019).

La empatía es una parte de la calidad del servicio e la cual se entiende como la personalización de la atención dando una buena comunicación en función de lo que buscan los usuarios (Numpaque y Rocha, 2016).

Placek et al, (2019) mencionan que la gestión logística es una parte fundamental del buen funcionamiento de una organización, ya que de esta permite el abastecimiento clave para poder brindar una calidad de servicio adecuado al usuario, cabe destacar que teniendo una oportunidad de contingencia dentro de una institución esta delimita que sus procesos sean realizados de manera que no tengan ningún tipo de situación desfavorable.

III. METODOLOGÍA

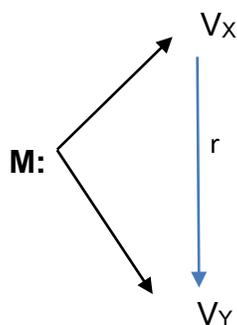
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo básica, soluciona los objetivos planteados por la investigación, dando conclusiones y soluciones de acuerdo a la problemática encontrada. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que la recolección de los datos y el estudio de sus resultados se realizaron desde un enfoque numérico (Hernández, et al 2014).

El nivel fue un correlacional explicativo, porque de acuerdo a los objetivos explicará que tipo de correlación se encuentra entre las variables y dimensiones estudiadas a través de pruebas estadísticas.

El diseño será no experimental, ya que no se buscó cambiar las variables de acuerdo a su nivel encontrado y es transversal ya que el estudio se hizo en un determinado periodo (Ballestrini, 2017).

Fig 01. Diseño de investigación



M es la muestra de la investigación

Vx es la variable gestión logística

Vy es la variable calidad de servicio en limpieza pública

R es la correlación entre las variables

3.2. Variable y Operacionalización

V1. Gestión logística

Definición conceptual. Es un proceso mediante el cual se administra la cadena de suministro o cadena logística, para la involucración de un tipo de sistema de atención al cliente o proceso requerido por la organización (Anca, 2019).

Definición operacional. Es una variable que permite administrar de manera adecuada el suministro de la cadena logística en la cual permite tener un buen funcionamiento operativo de la organización, mide las dimensiones como las compras, almacenamiento y distribución, a través de un cuestionario de respuestas cerradas en Escala de Likert.

V2. Calidad de servicio en la limpieza publica

Definición conceptual. La calidad busca la satisfacción del cliente a través diferentes tipos de decisiones y acciones que permiten mejorar las condiciones en la cuales la organización presenta un servicio (Meti et al., 2018).

Definición operacional. Es una variable que evalúa la perspectiva de los ciudadanos en función del servicio de limpieza pública, mide las dimensiones como: fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a través de un cuestionario de respuestas cerradas en Escala de Likert.

En cuanto a la operacionalización de las variables (Ver anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

Ballestrini (2017) mencionan que la población es un conjunto de individuos, materiales o información que presentan características similares para el estudio. La población del estudio estará constituida por dos grupos uno para evaluar la variable gestión logística (trabajadores de la municipalidad de la Provincia del Santa, que tengan criterio de respuesta para responder el cuestionario) y otro segundo grupo

para evaluar la variable calidad de servicio (ciudadanos que son beneficiados por el servicio de limpieza municipal).

Cuadro 1:

Distribución de la población para la evaluación de la primera variable

	Sexo		N° de elementos
	Masculino	Femenino	
Choferes	11	4	15
Administrativos	19	4	23
Recolectores	25	7	32
Total	55	15	70

Fuente. Registro de trabajadores competentes para evaluación.

Los criterios de inclusión son: trabajadores con más de tres meses laborando en la municipalidad. Trabajadores que laboran en las áreas correspondientes al servicio de limpieza. Los criterios de exclusión son: trabajadores que no cuenten con el conocimiento de responder las preguntas del cuestionario gestión logística.

La segunda población (grupo para evaluar la calidad de servicio de limpieza), la conforman los pobladores que se benefician con el servicio de limpieza municipal que son aproximadamente 180 000 ciudadanos. Criterios de inclusión: Ciudadanos que accedan a la participación y un representante por vivienda. Criterios de exclusión, usuarios menores de edad.

La población de la investigación será de 140 personas, divididas en dos grupos 70 trabajadores y 70 ciudadanos.

La muestra en algunas ocasiones puede ser la población en general, este se conoce como muestra censal, y es que al ser una cantidad fácil de manejar por el investigador se considera para que no haya errores de perspectiva evaluar a toda la población (Hernández, et al., 2014).

La muestra censal conocida como no probabilística, enfocó a 70 trabajadores de la municipalidad y 70 ciudadanos beneficiados por el servicio de limpieza pública, debido que para comparar estadísticamente la correlación de las variables de estudio, se requiere la misma cantidad de participantes (mismo número de personas por cada grupo)

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se considera a la técnica como la forma de recolección de datos en este caso la encuesta es como el investigador pregunta directamente a los participantes, el instrumento de recolección de datos estudia cómo es que se recolectan (Carrasco, et al., 2015). En el caso del cuestionario es un tipo de instrumento de recolección de datos, que es un grupo de preguntas que pueden tener respuestas desde escala de Likert. (Hernández, 2018).

a. Instrumento de recolección de datos cuestionario de gestión logística, de creación propia, desde el método para medir la variable, que contiene 20 preguntas referidas a las tres dimensiones según la teoría, los resultados serán evidenciados por niveles según un baremo.

b. Cuestionario de calidad de servicio en limpieza pública, basado en el método Servperf, se encuentra estructurado de acuerdo a 22 preguntas, referidas a las cuatro dimensiones según la teoría, los resultados serán evidenciados por niveles según un baremo.

Ambos instrumentos corresponden a una escala de Likert.

El procedimiento de la validez del instrumento de recolección de datos es la revisión de especialistas los cuales verificaron la congruencia de las preguntas en función de la búsqueda de congruencia para la medición de las variables, se realiza a través de la revisión de tres especialistas en el tema (Choi et al., 2018).

La confiabilidad es una prueba estadística que permite ver la congruencia de las respuestas a través de un coeficiente de confiabilidad (Choi, 2020)

En este caso se realizó la validez de los instrumentos a través de la revisión de tres especialistas, y se hizo la confiabilidad a través del alfa de Crombach y consideró a 15 trabajadores y 15 ciudadanos de la Municipalidad Distrital de NuevoChimbote, con características parecidas entre sí, la confiabilidad del instrumento de la gestión logística es de 0.887 y la de la calidad de servicio es de 0.945.

3.5. Procedimientos.

Se dice que los procedimientos son los pasos que se siguen en una investigación para saber cómo se llegaron a las conclusiones y recomendaciones sobre lo que buscan los objetivos (Chen, et al., 2020)

Los procedimientos estudiados se hicieron desde la elección sobre el tema, los estudios de los antecedentes y las teorías relacionadas, después la creación de instrumentos de recolección de datos, para luego validarlos de esta manera poder aplicarlos a un grupo de la población, y dar resultados a través de los programas Excel y Spss, redactar los resultados y compararlos con la discusión y luego de ellos presentar los principales hallazgos.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Se conoce como método de análisis de datos a cómo es que se mide las variables y de acuerdo a eso como es que se pueden leer dentro de los resultados de acuerdo a los enfoques de investigación.

La investigación tiene objetivos para resultados descriptivos e inferenciales, es por ello que, para los enfoques descriptivos, se utilizó tablas de frecuencia y gráfico de barras, en el caso de los enfoques inferenciales se utilizó la prueba de normalidad y luego la prueba estadística Rho de Spearman para hallar la hipótesis y que tipo de correlación tiene las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos.

Los aspectos que se consideraron dentro de la ética para una investigación, pueden entenderse por los requisitos que debe de tener el estudio para ser justificable ante los enfoques científicos, entre ellos se considera el uso de las

normas Apa versión 7, también criterios como el uso adecuado de los datos a través de los resultados para enfoques estudiantiles, la confidencialidad de los que participan dentro de la investigación (ciudadanos como trabajadores)

IV. RESULTADOS

Prueba de normalización

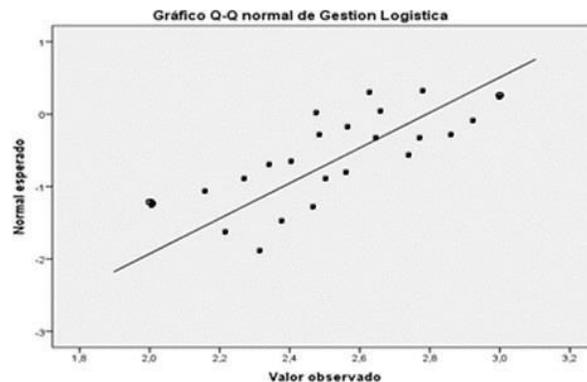
Al tener mas de 50 elementos estudiables, se considera la prueba estadística de *Kolmogórov-Smirnov*, también se debe de considerar la hipótesis en función de la aplicación de esta prueba estadística en donde si el $p = \text{valor}$ es mayor a 0.05 se dice que la distribución es normal y se realizan otras pruebas estadísticas como la R de Pearson, en caso el $p = \text{valor}$ es menor a 0.05 se dice que la distribución no es normal y se considera una prueba de estadística adicional.

Tabla 1.

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov de las variables

	Estadístico	gl	p
V ₁ : Gestión logística	,486	70	0,000
V ₂ : Calidad de servicio de limpieza publica	,371	70	0,000

Fuente: Elaboración propia



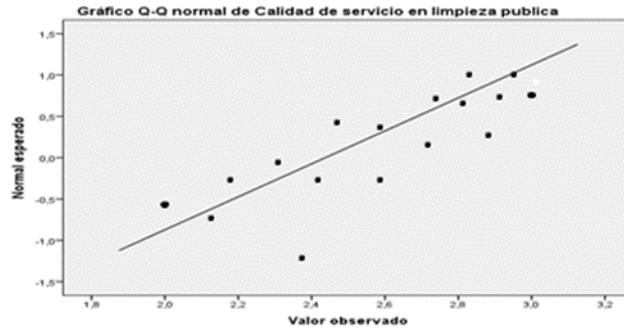


Fig. 2. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de las variables

Al realizar la prueba estadística Kolmogorov-Sminov, el $p = 0.000 < 0.05$, lo que permite aprobar la hipótesis donde no tienen una distribución normal, teniendo que ver otra prueba estadística para hallar la correlación que es Rho de Spearman.

De la hipótesis general

Tabla 1.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la calidad de servicio de la limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Calidad de servicio de limpieza pública</i>	0,549	0,000	70

Fuente: Elaboración propia

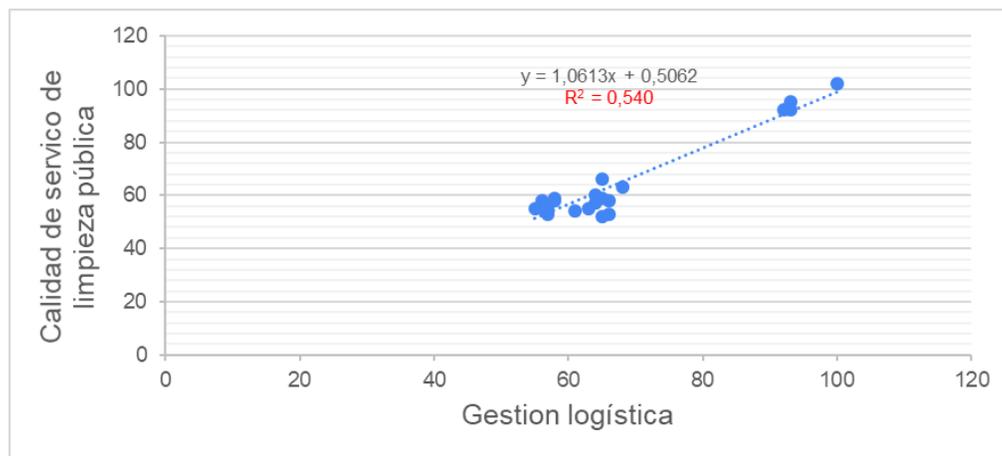


Fig.3. Correlación de Spearman de la gestión logística y la calidad de servicio de la limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Al observar el $p=0.00$ que es menor al 0.05 , se aprueba la hipótesis de investigación lo cual nos dice que hay relación significativa entre las variables de estudio, el coeficiente Rho de Spearman al tener un valor de 0.549 , quiere decir que la relación entre las variables es positiva media, donde a mejores condiciones de gestión logística de alguna mejor será la calidad de servicio en la limpieza pública.

De los objetivos descriptivos

Tabla 3.

Distribución de frecuencias del nivel de gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Nivel	f	%
Eficiente	7	10.0%
Regular	29	41.4%
Deficiente	34	48.6%
Total	70	100.0%

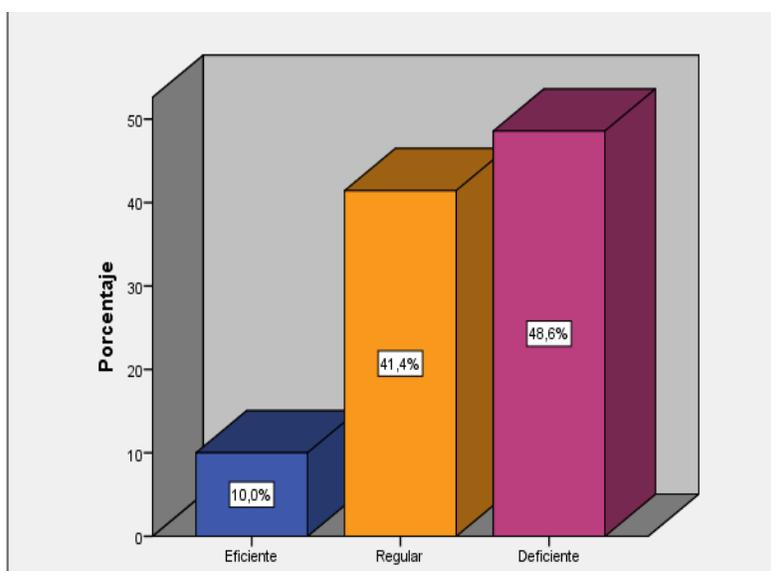


Fig. 4. Distribución de frecuencias del nivel gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Interpretación: De la tabla y figura 4, se puede observar que el 48.6% de los trabajadores de la Municipalidad evaluada ubican a la gestión logística de una manera deficiente, el 41.4% la ubica en un nivel regular y el 10.0% de los encuestados la ubica en un nivel eficiente.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Nivel	Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Dimensión	f	f	f	f
Compras	6	16	48	70
Almacenamiento	9	34	27	70
Distribución	6	25	39	70

Fuente: Elaboración propia

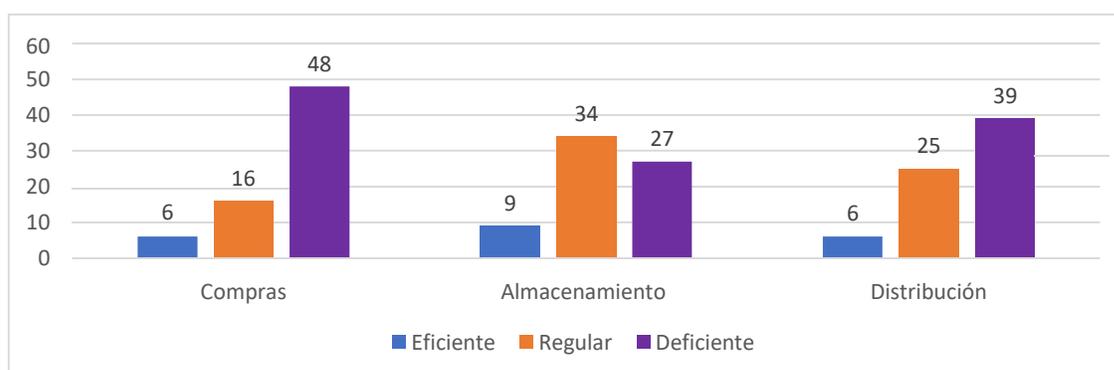


Fig. 5. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Interpretación. – De la tabla y figura 5, se puede observar que la medición de niveles por dimensiones de la variable gestión logística permite observar que la dimensión compras calificaron 6 trabajadores que es eficiente, 16 calificaron que es regular y 48 calificaron que es deficiente, en la dimensión almacenamiento 9 trabajadores calificaron que es eficiente, 34 calificaron que es regular y 27 calificaron que es deficiente, en la dimensión distribución, 6 trabajadores calificaron que es eficiente, 25 que es regular y 39 que es deficiente.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Nivel	f	%
Alta	12	17.1%
Media	33	47.2%
Baja	25	35.7%
Total	70	100.0%

Fuente: Elaboración propia

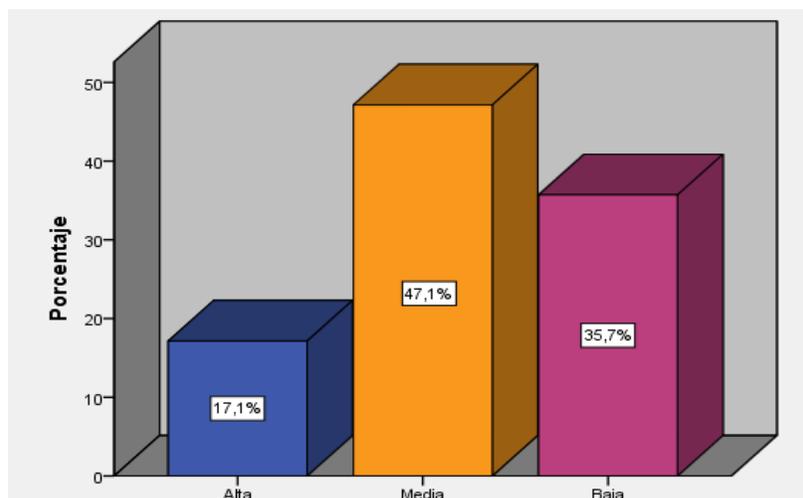


Fig.6. Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Interpretación: De la tabla y figura 6, se puede observar que el 47.2% de los ciudadanos encuestados dicen que perciben una calidad de servicio de limpieza pública de nivel medio, seguido de un 35.7% que dice que alcanza un nivel bajo, y un 17.1% que alcanza una calidad de servicio en limpieza pública alta.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Nivel	Alta	Media	Baja	Total
Dimensión	f	f	f	f
Fiabilidad	14	36	20	70
Elementos tangibles	6	19	45	70
Capacidad de respuesta	8	32	30	70
Seguridad	0	54	16	70
Empatía	0	18	52	70

Fuente: Elaboración propia

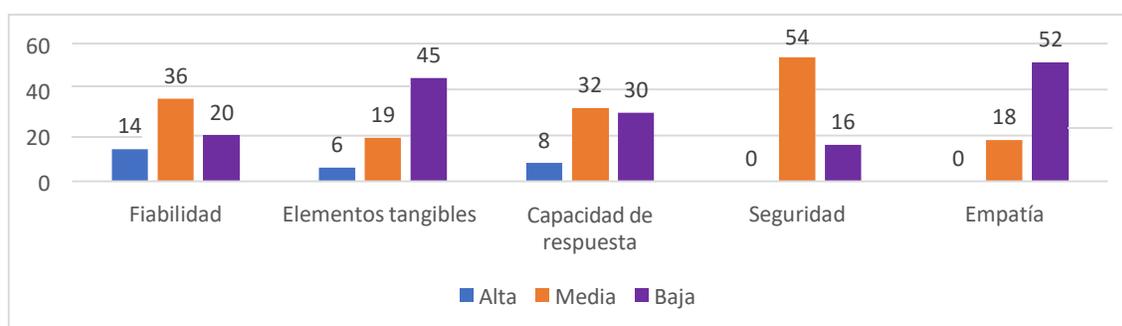


Fig. 7. *Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.*

Interpretación: De la tabla y figura 7, se puede observar que el nivel por dimensiones de la calidad de servicio de limpieza pública es que en la dimensión fiabilidad 36 ciudadanos calificaron que es media, 20 calificaron que es baja y 14 calificaron que es alta, en la dimensión elementos tangibles 45 calificaron que es baja, 19 que es media y 6 que es alta, en la capacidad de respuesta 32 calificaron que es media, 30 calificaron que es baja y 8 que es alta, en la seguridad 54 calificaron que es media y 16 calificaron que es alta, en la empatía, 52 calificaron que es baja y 18 que es media.

De las hipótesis específicas correlacionales

Tabla 7.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión fiabilidad

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Fiabilidad</i>	0,322	0,000	70

Fuente: Elaboración propia

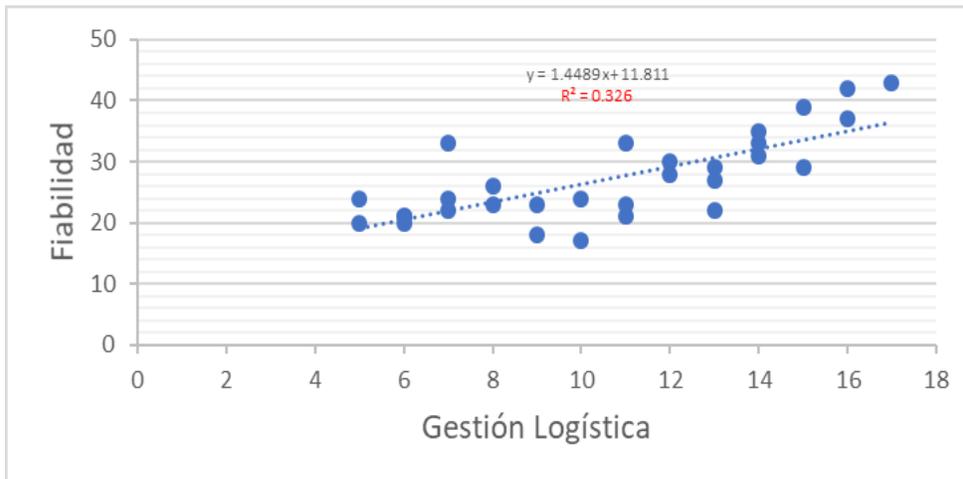


Fig.8. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión fiabilidad

Como el $p=0.000$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y la fiabilidad de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva baja debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.322, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara la fiabilidad de la calidad de servicio.

Tabla 8.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión elementos tangibles

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Elementos tangibles</i>	0,450	0,001	70

Fuente: Elaboración propia

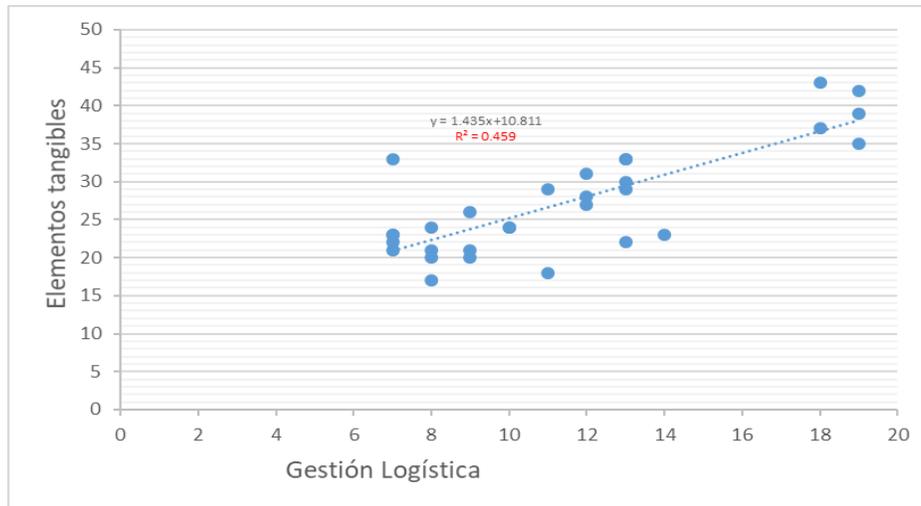


Fig.9. *Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión elementos tangibles*

Como el $p=0.001$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y los elementos tangibles de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva media debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.450, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara los elementos tangibles de la calidad de servicio.

Tabla 09.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión capacidad de respuesta

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Capacidad de respuesta</i>	0,492	0,000	70

Fuente: Elaboración propia

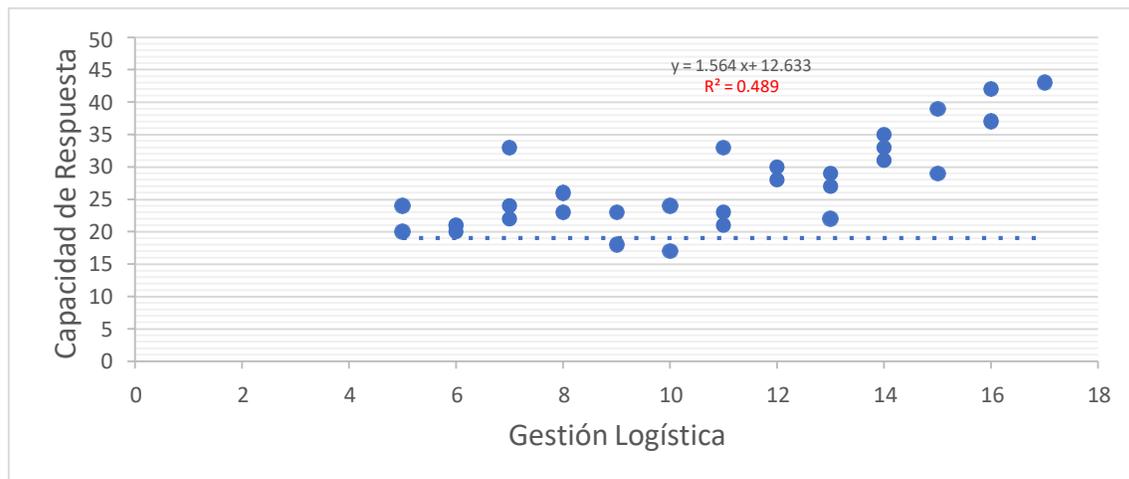


Fig.10. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión capacidad de respuesta

Como el $p=0.000$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva media debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.492, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Tabla 10.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión seguridad

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Seguridad</i>	0,286	0,000	70

Fuente: Elaboración propia

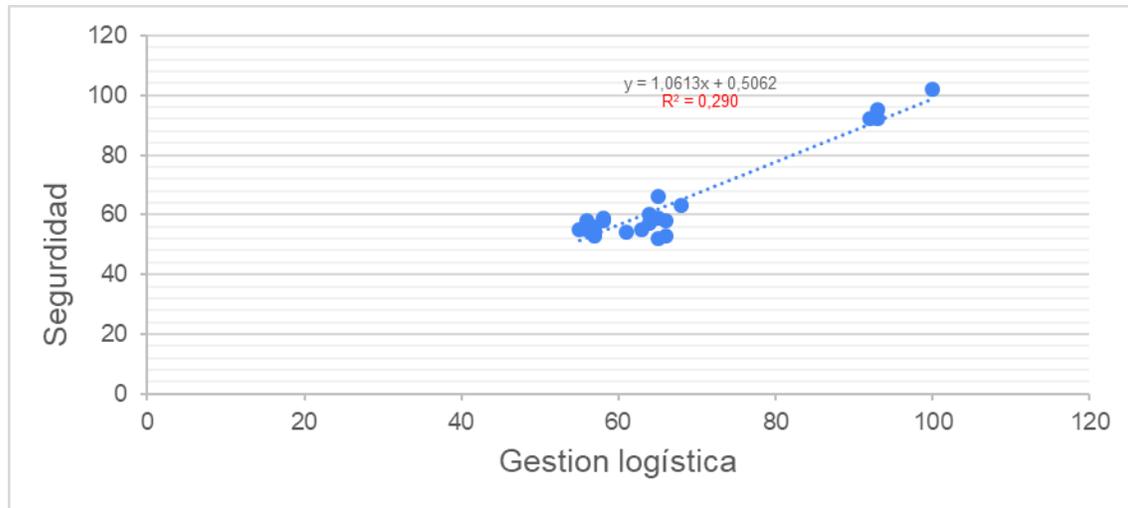


Fig. 11. Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión seguridad

Como el $p=0.000$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y la seguridad de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva baja debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.286, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara la seguridad de la calidad de servicio.

Tabla 11.

Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión empatía

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión logística – Empatía</i>	0,259	0,000	70

Fuente: Elaboración propia

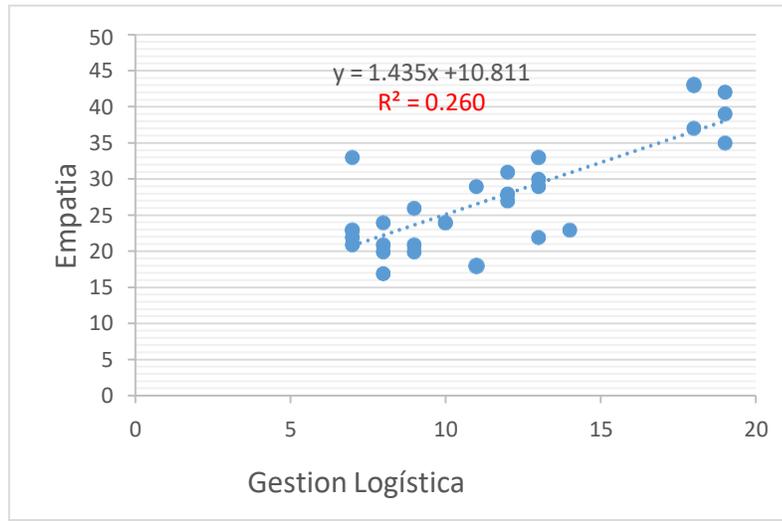


Fig. 12. *Correlación de Spearman de la gestión logística y la dimensión empatía*

Como el $p=0.000$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y la empatía de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva muy baja debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.259, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara la empatía de la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

De la tabla 2 y figura 3, quiere decir que la relación entre las variables es positiva media, donde a mejores condiciones de gestión logística de alguna mejor será la calidad de servicio en la limpieza pública, Estos resultados e pueden ver ejemplificados de alguna manera con la teoría de . Placek et al, (2019) mencionan que la gestión logística es una parte fundamental del buen funcionamiento de una organización, ya que de esta permite el abastecimiento clave para poder brindar una calidad de servicio adecuado al usuario, cabe destacar que teniendo una oportunidad de contingencia dentro de una institución esta delimita que sus procesos sean realizados de manera que no tengan ningún tipo de situación desfavorable. Lo mencionado en líneas anteriores tanto los resultados de la presente investigación como la teoría consultada pueden verse de alguna manera corroborados con lo encontrado los antecedentes de De Oliveira et al., (2019) evidenciaron una significativa relación ($\rho = 0.462$), pudiendo decir que mientras la organización presente una buena logística por ejemplo en el cumplimiento de abastecimiento de buenos camiones recolectores, de alguna manera puede mejorar la percepción de la calidad de servicio en la limpieza pública; y Martínez y El Kadi (2019) se comprobó correlación con un coeficiente de Rho de Spearman 0.462 entre las variables de estudio. Se puede inferir del párrafo anterior que tanto los resultados como las teorías y antecedentes consultados permiten observar que la gestión logística dentro de una organización cumple un rol fundamental para garantizar que los procesos de ejecución operativa sean los más adecuados, permitiendo de esta manera brindar un servicio de calidad en limpieza pública más de acorde con lo que espera el ciudadano, pero para ello se debe de evaluar lo que requiere la organización para su buen funcionamiento.

También se observa en la presente investigación que se buscó hallar el nivel de gestión logística en donde de acuerdo a la tabla 3 y figura 4 que el 48.6% de los trabajadores de la Municipalidad evaluada ubican a la gestión logística de una manera deficiente, donde en la tabla y figura 5 puso verse que la dimensión compras es la que mayor deficiencia tiene en la gestión seguida por la distribución, teniendo

como dimensión mas considerada en una buena gestión el almacenamiento. Estos resultados se pueden reforzar desde la teoría de Cano (2015) habla que la gestión que permite de alguna manera alcanzar la producción adecuada para llegar a entregar al cliente lo que necesita, en algunas ocasiones las organizaciones no gestionan adecuadamente sus compras, ya que al ser estatales sus procesos burocráticos determinan complejidad en su funcionamiento y solo gestionan un buen funcionamiento en el almacenamiento ya que al ser una gestión que no implica tercerizar en algunas ocasiones es más fácil de realizar. En cuanto a lo encontrado tanto en los resultados como en la teoría de Cano se puede ver identificado de alguna manera en la investigación de Zuluaga et al., (2018) buscaron el nivel de la variable gestión logística en una municipalidad, con una metodología de tipo básico, con una muestra de 90 trabajadores, a partir de la aplicación de cuestionario, hallando la variable en un nivel bajo 55% de desarrollo desde los trabajadores, esto debido a que hay muchos procesos para adquirir uniformes de protección para los trabajadores, mantenimiento de maquinaria entre otras situaciones. Los niveles que se encuentran en la gestión logística dentro de las municipalidades es debido a la falta de facilidad para los procesos que se requieren atención inmediata, como por ejemplo las compras, ya que las organizaciones estatales realizan un funcionamiento mercantil con proveedores y empresas grandes que a veces no cuentan con disponibilidad de entrega, también pasa por la falta de pago inmediato que maneja la política de las municipalidades, los cuales son situaciones que delimitan una gestión logística en ocasiones no tan adecuadas.

La presente investigación buscó hallar el nivel de la calidad de servicio desde el enfoque de la limpieza pública, en donde se observa que en la tabla 5 y figura 6 el 47.2% de los ciudadanos encuestados dicen que perciben una calidad de servicio de limpieza pública de nivel medio, seguido de un 35.7% que dice que alcanza un nivel bajo, y un 17.1% que alcanza una calidad de servicio en limpieza pública alta, también en la tabla y figura 7 se observa que en las dimensiones más bajas esta la empatía y seguridad en nivel medio la más considerada es la fiabilidad y capacidad de respuesta mientras que elementos tangibles alcanza un nivel también bajo. Estos resultados pueden verse plasmados en la teoría de Ministerio del Ambiente (2020),

dicen que la calidad de servicio en la limpieza pública debe de tener consideraciones como los recursos, infraestructura capacitación, herramientas en los cuales el sistema nacional implemente para dar un buen servicio, debe de considerar también la buena atención para el ciudadano a través de una buena satisfacción con el desempeño que tiene trabajador, se debe de estudiar la fiabilidad desde una buena perspectiva (Sá et al., 2016). Lo encontrado puede verse evidenciado de alguna manera en la investigación de Vidal (2023) con el objetivo de hallar el nivel de la calidad de servicio de limpieza estatal, con una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 245 ciudadanos, se queja de manera exorbitante los residuos sólidos 65%, viéndose que la empatía no se encuentra en un nivel adecuado, su capacidad de respuesta aún debe de mejorar, sobre la calidad de servicio de limpieza estatal o también conocida como limpieza pública. Hay una investigación que difiere con lo encontrado en líneas arriba, ya que esta es realizada en Colombia, Cevallos et al. (2018), en Colombia, buscó identificar el nivel de la calidad de servicio dentro del servicio de limpieza pública, con una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 123 ciudadanos, encontrando un nivel bueno a un 59,37%. Se puede observar que la calidad de servicio de limpieza publica varia de acuerdo a las zonas, por ejemplo en Colombia alcanza niveles adecuados considerando a los ciudadanos, y esto debido a las políticas que busca el estado sobre la gestión ambiental, en cambio en la localidad se muestra una calidad de servicio no tan adecuada y esto debido a la falta de intención de la institución pública para poder salvaguardar una buena gestión ambiental y por ende una consideración con el ciudadano, esto se delimita desde políticas ambientales que vayan de acorde a la realidad situacional de las municipalidad que se estudian.

La investigación también buscó determinar la relación entre gestión logística y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, en donde la tabla 7 y figura 8, donde ha mejor condición de gestión logística poco mejorara la fiabilidad de la calidad de servicio. Estos resultados se pueden ver ejemplificados en la teoría de Numpaque y Rocha (2016) la fiabilidad del servicio, menciona al ofrecimiento de un servicio que permite ser confiable de acuerdo a la resolución de problemas de acuerdo a lo que

busca el cliente. Lo encontrado en la presente investigación difiere de alguna manera con lo de Santisteban (2020), con el objetivo de hallar relación entre la gestión logística y calidad de servicio en limpieza pública desde la fiabilidad, con una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, con una muestra de 63 personas tanto trabajadores administrativos y ciudadanos. Concluyó que existe relación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.793. Los resultados muestran que la gestión logística cumple una función importante para poder mejorar la percepción de la fiabilidad del ciudadano frente a servicios como la limpieza pública, sin embargo hay gestiones de municipalidades dentro del Perú que mejoran las condiciones de relación directa desde una buena ejecución de la gestión logística que permite compras y distribución más adecuada para que el servicio sea más fiable desde la perspectiva del ciudadano, como por ejemplo en el estudio de Pacasmayo de Santisteban a comparación del estudio realizado en la localidad.

La investigación también buscó determinar la relación entre gestión logística y los elementos tangibles de la calidad de servicio en donde la tabla 8 y figura 9, donde ha mejor condición de gestión logística poco mejorara los elementos tangibles de la calidad de servicio. Según Numpaque y Rocha (2016) los aspectos tangibles, se conocen como lo que percibe en los sentidos el cliente en función de la infraestructura equipamiento, materiales, comunicación entre otra cosa. Para lo encontrado se puede identificar de alguna manera con las investigaciones de Lam y Lin (2020), en China, cuyo objetivo es hallar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en elementos tangibles de la limpieza pública, con una metodología aplicada de enfoque mixto y descriptivo, con una muestra de 56 personas, llega a concluir que lo que busca una organización estatal es que el ciudadano pueda estar satisfecho con el servicio ofrecido, es por ello que para eso debe de invertir en su gestión logística en la cual pueda abastecer de implementos adecuados y elementos tangibles el servicio de la limpieza pública para que de esta manera el ciudadano piense que la organización se preocupa por ellos, halla una correlación positiva media con 0.564 de coeficiente R de Pearson. Los resultados observan que tanto la presente investigación como la consultada afirman que la

gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en elementos tangibles y esto se da debido al abastecimiento que se tiene por ejemplo en el mantenimiento de vehículos, maquinarias, infraestructura que observa un mejor servicio, también se debe de considerar que el manejo de gestión logística hace que no haya una buena calidad de servicio dentro de los elementos tangibles como por ejemplo a la gran cantidad de población que se debe de brindar la limpieza pública.

La investigación también halló la correlación entre la gestión logística y la dimensión capacidad de respuesta, donde la tabla 9 y figura 10 muestran el $p=0.000$ que es menor a 0.05 entonces se afirma la hipótesis que dice que hay correlación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, en donde su relación es positiva media debido al coeficiente de Rho de Spearman de 0.492, lo que quiere decir que a mejor condición de gestión logística poco mejorara la capacidad de respuesta de la calidad de servicio. Esto se puede ver plasmado de alguna manera en la teoría de Ishikawa, menciona que la calidad es buscar la satisfacción del cliente en función del ofrecimiento de un servicio de acuerdo al desarrollo adecuada de ello por eso que se menciona la calidad total como teoría de 1960, y luego mejorarlo con ideas de mejora constante para ver si la cultura organizacional adecua un mejor servicio a los usuarios de acuerdo a una retroalimentación conocida como capacidad de respuesta (citado por Salazar y Cabrera, 2016 y Canelo, 2019). Hay investigaciones como las de internacionales que se parecen en algo a los resultados de la presente investigación como por ejemplo la de Kazancoglu et. al., (2020) se comprobó correlación ($\rho=0.745$), pudiendo decir que la evaluación de la gestión logística y una buena organización para la delimitación de recojo de la basura a través de una buena escucha al ciudadano, a través de sus quejas hace que pueda solucionarse los problemas de manera más rápida a la hora del recojo de la basura. Difieren a la ora investigación de Sonnichsen, que a pesar de que haya una correlación positiva hay otras formas de gestión adecuada en la limpieza pública. en Dinamarca, evidenciando como resultados la observación de condiciones adecuadas para las prácticas de contrataciones públicas para tercerizar la limpieza colectiva, viéndose por ejemplo que la gestión dada para la evaluación de los proveedores debe de realizarse desde

una forma en donde la información debe de ser pública, no tanto para la organización si no también por los ciudadanos, viéndose que de esta manera hay mejores herramientas operativas para la capacidad de respuesta que tienen estos frente al servicio de limpieza pública. Los resultados muestran que la gestión logística repercute de alguna manera en la capacidad de respuesta de la limpieza pública esto debido al buen funcionamiento que puede tener si es que hay un buen abastecimiento y coordinación entre los trabajadores, la problemática en la localidad es que no se tercerizar este servicio delimitando algunas veces las formas de atención que se tiene frente, es por ello que en Dinamarca se tercerizar este servicio delimitado una buena calidad de servicio.

La investigación también busco hallar la relación entre la gestión logística y seguridad y empatía, en donde se puede observar que en la tabla y figura 11 y 12, encuentran que hay correlación entre la variable y las dimensiones en donde gestión logística y seguridad alcanza un coeficiente de Rho de Spearman 0.286 y la gestión logística y empatía un coeficiente de 0.259. Estos resultados se pueden ver plasmados de alguna manera en lo encontrado en la teoría de Juran donde estudia tres pasos para mejorar la calidad del servicio entre ellos se considera planificación, control y mejora en donde evalúa la responsabilidad de la infraestructura, recursos y la capacitación para tener una buena calidad para los usuarios o clientes (Metti et al., 2018). Hay investigaciones que son parecidas a lo encontrado en resultados y la teoría consultada como por ejemplo Zevallos et. al. (2020) en Brasil, se observa una significativa relación ($\rho = 0.345$), pudiendo decir que la evaluación que una buena gestión logística y escuchar el pedido del ciudadano a través del personal que recoge la basura, hace que se genere una buena consideración desde su perspectiva de la empatía, frente a lo dicho se puede ver que la organización genera empatía con el ciudadano escuchándolo, para ello se debe de capacitar al personal. Guarnieri et al., (2020) se comprobó relación significativa ($\rho = 0.565$), pudiendo decir que la gestión logística bien manejada pude permitir que el trabajador tenga sus implemento de seguridad para riesgos, guantes, uniforme adecuado, lo que permite que el ciudadano no tenga temor a que tenga un tipo de contaminación por interactuar con el personal de limpieza. Estos resultados muestran que la gestión

logística si bien es cierto halla correlación entre la seguridad y la empatía no es mucho su correlación, y esto se debe a que hay otras situaciones en las cuales el ciudadano prioriza para que haya una calidad de servicio, es por eso que se debe de entender que la importancia de ver que tipo de indicadores son lo que generan seguridad y empatía dentro del ciudadano para mejorarlo pueda enfocar mejores condiciones de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Si existe correlación significativa entre la gestión logística y calidad de servicio en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,549$; $p=0,000<\alpha=0,05$), pudiendo decir que la capacidad de abastecimiento y almacenamiento dentro de la gestión logística permite de alguna manera mejorar la percepción que se tiene de la calidad de servicio de la municipalidad evaluada.

Se halló el nivel de la gestión pública desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, en donde el 48.6% la ubica en deficiente, el 41.4% en regular y el 10.0% en el eficiente, donde hay situaciones que deben de mejorarse como por ejemplo en la gestión de compras en donde debido a la burocracia no hay facilidad para abastecimiento inmediato debido a las demoras de la compra.

Se halló el nivel de la calidad de servicio de limpieza pública desde la perspectiva de los ciudadanos donde el 47.2% de los ciudadanos encuestados dicen que perciben una calidad de servicio de limpieza pública de nivel medio, seguido de un 35.7% que dice que alcanza un nivel bajo, y un 17.1% que alcanza una calidad de servicio en limpieza pública alta, esto debido a que no hay consideración con el ciudadano en enfoques por ejemplo de la seguridad y empatía, ya que el ciudadano siente que a veces hay demora a la hora del recojo de la basura, entre otras situaciones..

Si existe correlación positiva baja entre la gestión logística y fiabilidad en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,322$; $p=0,000<\alpha=0,05$), la gestión logística cumple una función importante para poder mejorar la percepción de la fiabilidad del ciudadano frente a

servicios como la limpieza pública, sin embargo, hay gestiones de musicalidades dentro del Perú.

Si existe correlación positiva media entre la gestión logística y elementos tangibles en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,450$; $p=0,001<\alpha=0,05$), esto se da debido al abastecimiento que se tiene por ejemplo en el mantenimiento de vehículos, maquinarias, infraestructura que observa un mejor servicio, también se debe de considerar que el manejo de gestión logística hace que no haya una buena calidad de servicio dentro de los elementos tangibles como por ejemplo a la gran cantidad de población que se debe de brindar la limpieza pública.

Si existe correlación positiva media entre la gestión logística y capacidad de respuesta en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,492$; $p=0,000<\alpha=0,05$), la problemática en la localidad es que no se tercerizar este servicio delimitando algunas veces las formas de atención que se tiene frente

Si existe correlación positiva baja entre la gestión logística y seguridad en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,286$; $p=0,000<\alpha=0,05$), el ciudadano siente que no hay una seguridad en el servicio de limpieza que este bien gestionada esto debido a la falta de implementos como Eps en sus trabajadores.

Si existe correlación positiva baja entre la gestión logística y seguridad en limpieza pública ($\rho_{xy}=0,259$; $p=0,000<\alpha=0,05$), debido a la falta de gestión logística par a generar empatía ya que el ciudadano siente que no se le toma importancia porque a veces hay situaciones en las cuales no se recoge la basura, los camiones van por otras zonas no hay sirenas que digan que están pasando por el recojo.

VII. RECOMENDACIONES.

Al Sr. alcalde y funcionarios del área logística de la Municipalidad Provincial del Santa se sugiere que:

Primera. Considerar en cuenta este tipo de resultados en la investigación para que puedan ser estudiados por los gerentes de las áreas correspondientes para mejorar las condiciones de los procesos de la compra para que de esta manera se agilice.

Segunda. Considerar los niveles de la gestión logística desde el enfoque de compras donde se realice planes estratégicos como evaluar de alguna mejor manera los proveedores a la hora de la contratación.

Tercera. Mejorar la percepción de la calidad de servicio a través de programas de información sobre lo que compete o no a la municipalidad sobre la limpieza pública para que de esta manera haya expectativas adecuadas del ciudadano, estos planes de información pueden ser brindar cifra sobre cuantas toneladas de basura se está recogiendo, cuantas son recolectadas entre otras cifras.

Cuarta. Mejorar condiciones para el trabajador de limpieza pública, evaluando brindarle implementos de seguridad como los uniformes que premian de alguna manera tener una protección adecuada a la hora de la realización de sus labores.

REFERENCIAS.

- Anca, V. (2019). Logistics and Supply Chain Management: An Overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2). <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0035>
- Azevedo, B. D., Scavarda, L. F., & Caiado, R. G. G. (2019). Urban solid waste management in developing countries from the sustainable supply chain management perspective: A case study of Brazil's largest slum. *Journal of cleaner production*, 233, 1377-1386.
- Ballestrini, L. (2017) *Metodología de la investigación*. Editorial Caracas: Venezuela
- Bao, Z., & Lu, W. (2023). Applicability of the environmental Kuznets curve to construction waste management: A panel analysis of 27 European economies. *Resources, Conservation and Recycling*, 188, 106667.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. Mayett, Y. & López, G. (2015). Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico. *Contaduría y administración*, 60(1), 181-203. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 28. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of E-government adoption: testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850-865. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1660989>
- Choi, H., Park, M. J., Rho, J. J., & Zo, H. (2018). Rethinking the assessment of e-government implementation in developing countries from the perspective of the design–reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. *Telecommunications Policy*, 40(7), 644–660. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.03.002>
- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning

- dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17301296>
- De Oliveira, C. T., Luna, M. M., & Campos, L. M. (2019). Understanding the Brazilian expanded polystyrene supply chain and its reverse logistics towards circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 235, 562-573.
- Diario Gestión (2020) *¿Cree que el servicio de limpieza pública mejoraría si las municipalidades no tercerizan esa labor?*.
<https://gestion.pe/opinion/pregunta-de-hoy/cree-que-el-servicio-de-limpieza-publica-mejoraria-si-las-municipalidades-no-tercerizan-esa-labor-noticia/>
- Falcón, D. y Yaurivilca, S. (2018). Propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de MYPE de la actividad económica de elaboración de productos de panadería de lima metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://doi.org/10.19083/tesis/624923>
- Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 102-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- García-Cáceres, R., Trujillo-Díaz, J., & Mendoza, D. (2018). Estructura de decisión de la problemática logística del transporte. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 8(2), 321-331.
<https://doi.org/10.19053/20278306.v8.n2.2018.7970>
- Guarnieri, P., Cerqueira-Streit, J. A., & Batista, L. C. (2020). Reverse logistics and the sectoral agreement of packaging industry in Brazil towards a transition to circular economy. *Resources, conservation and recycling*, 153, 104541.
- He, W., Liu, L., Fang, Z., Gao, Y., & Sun, W. (2023). Effect of polypropylene fiber on properties of modified magnesium-coal-based solid waste backfill materials. *Construction and Building Materials*, 362, 129695.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hu, Z., Liu, T., Wang, Z., Meng, J., & Zheng, M. (2023). Toward energy neutrality: novel wastewater treatment incorporating acidophilic ammonia oxidation. *Environmental Science & Technology*, 57(11), 4522-4532.
- Jiménez, B., Esquivel, L. y Ruíz, P. (2016). Diseño de un sistema logístico para la reducción de costos en la empresa Factoría Agromar S.A.C. Chimbote 2016. *Ingnosis* 2(2). <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v2i2.2004>
- Kazancoglu, I., Sagnak, M., Kumar Mangla, S., & Kazancoglu, Y. (2021). Circular economy and the policy: A framework for improving the corporate environmental management in supply chains. *Business Strategy and the Environment*, 30(1), 590-608.
- Khan, S. A. R., Yu, Z., & Farooq, K. (2023). Green capabilities, green purchasing, and triple bottom line performance: Leading toward environmental sustainability. *Business Strategy and the Environment*, 32(4), 2022-2034.
- Lam, J. S. L., & Li, K. X. (2019). Green port marketing for sustainable growth and development. *Transport Policy*, 84, 73-81.
- Liu, J., Xie, G., Wang, Z., Zeng, C., Fan, X., Li, Z., ... & Zhang, W. (2023). Manufacture of alkali-activated cementitious materials using municipal solid waste incineration (MSWI) ash: Immobilization of heavy metals in MSWI fly ash by MSWI bottom ash. *Construction and Building Materials*, 392, 131848.
- Lo Sorto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Elsevier*, 51,
- Loli, A., Del Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2020). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López-Vargas, J., & Cárdenas-Aguirre, D. (2017). Gestión de la logística humanitaria en las etapas previas al desastre: revisión sistemática de la

- literatura. Revista de investigación, desarrollo e innovación, 7(2), 203-216.
<https://doi.org/10.19053/20278306.v7.n2.2017.6094>
- Martínez, L. & El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7),
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Metti, R., Martina, T., Raharjo, H., Di Pietro, L. & Petros, S. (2018). Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility? *Journal of Cleaner Production*, 174 (10), 1566-1587.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- Miranda, F. & Tamayo, A. (2019). Propuesta de un proceso de gestión logística para las mypes cafetaleras ubicadas en el departamento de Cerro de Pasco, provincia de Oxapampa, distrito de Villa Rica; con el objetivo de incrementar su productividad. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://doi.org/10.19083/tesis/625164>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nilsson, F. (2019). A complexity perspective on logistics management: Rethinking assumptions for the sustainability era. *The International Journal of Logistics Management*, 30(3), 681-698 <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2019-0168>
- Numpaqué-Pacabaque A. y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura. *Rev. Fac. Med.* 64(4):715-20.
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Olay-Romero, E., Turcott-Cervantes, D. E., del Consuelo Hernández-Berriel, M., de Cortázar, A. L. G., Cuartas-Hernández, M., & de la Rosa-Gómez, I. (2020). Technical indicators to improve municipal solid waste management

- in developing countries: A case in Mexico. *Waste Management*, 107, 201-210.
- Ospina, M. y Sanabria, P. (2017). Marco general de análisis de la formación logística en Colombia. *Rev. Cient. Gen. José María Córdova* 15(19), 237- 267. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.80>
- Paul, J., Mittal, A. & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector bank. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5),606-622. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>
- Penteado, C. S. G., & de Castro, M. A. S. (2021). Covid-19 effects on municipal solid waste management: What can effectively be done in the Brazilian scenario?. *Resources, Conservation and Recycling*, 164, 105152.
- Peruinforma (7 de abril del 2019). Alertan riesgos para salud por deficiencias en servicio de limpieza pública. Perú: peruinforma.com. <http://www.peruinforma.com/alertan-riesgos-para-salud-por-deficiencias-en-servicio-de-limpieza-publica/>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C. & Follmann, N. (2017). A new definition of internal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare*, 25(2), 264–276. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Plaček, M., Špaček, D., Ochrana, F., Křápek, M. & Dvořáková, P. (2019). Does excellence matter? National quality awards and performance of Czech municipalities in. *JEEMS Journal of East European Management Studies*, 24(4), 589 – 613 <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2019-4-589>
- Pohlmann, C. R., Scavarda, A. J., Alves, M. B., & Korzenowski, A. L. (2020). The role of the focal company in sustainable development goals: A Brazilian food poultry supply chain case study. *Journal of Cleaner Production*, 245, 118798.
- Rocano, D., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Gestión logística con enfoque en la ISO28000, para empresas comerciales. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 136-158. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.550>

- Rodríguez, J. (2020) Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sá, F., Rocha, A. & Pérez, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. Elsevier, 59, 149-160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Salazar, W. y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, vol. 19, (2), julio-diciembre, 2016, pp. 13-20. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Santisteban, M. (2020) Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020 [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Servera, D., Gil, I., y Fuentes, M. (2009). La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC. 49 *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 33-54.
- Sönnichsen, S. D., & Clement, J. (2020). Review of green and sustainable public procurement: Towards circular public procurement. *Journal of cleaner production*, 245, 118901.
- Vera, J. y Trujillo, A. (2015). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración* 63 (2), 1-22. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y

satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>

Vidal, C. (2023) La calidad de servicio de la subgerencia de limpieza pública en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2018-2020. [Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.] https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11526/Vidal_Flores_Claudia_Lisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yu, D., Guo, J., Meng, J., & Sun, T. (2023). Biofuel production by hydro-thermal liquefaction of municipal solid waste: Process characterization and optimization. *Chemosphere*, 328, 138606.

Zuluaga, M., Cano, J. y Montoya, P. (2018). Gestión logística en el sector estatal en Colombia: Retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 12(23), p. 98-108. <https://doi.org/10.21676/23897848.2621>

ANEXOS

Anexos 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Gestión logística	La gestión logística es el proceso mediante el cual se administra la cadena de suministro o cadena logística, la cual se entiende como el conjunto de todos los procedimientos o procesos involucrados en la preparación y distribución de un bien o servicio a un cliente final (Anca, 2019)..	Mide las dimensiones como las compras, almacenamiento y distribución.	Compras	<ul style="list-style-type: none"> Selección de los proveedores Emisión de ordenes por compra Seguimiento y recepción de compra Liquidación de facturas 	1 al 8	Ordinal Nivel de medición Eficiente Regular Deficiente
			Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de las mercaderías Almacenamiento Control del stock Previsión de la demanda 	9 al 16	
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Organización de transporte Movilización 	17 al 20	
Calidad de servicio de limpieza publica	Metti et al. (2018), su objetivo es mantener en el tiempo la satisfacción del cliente. Se entiende por calidad de servicio a un conjunto de actividades planificadas que se ofrecen a las personas y que implican el uso de conocimientos, tiempo, atención, soporte y habilidad.	Mide las dimensiones como: fiabilidad, aspectos intangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Corrección Interés de atención Información 	1 al 6	Ordinal Nivel de medición Alta Media Baja
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Materiales Personal 	7 al 10	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez Disposición 	11 al 12	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Trabajadores 	13 al 17	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura geográfica Horarios Atención Centración de usuario Necesidades 	18 al 22	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Titulo	Problemas	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Gestión logística y su relación con la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.</p>	<p>¿Cuál es la relación entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023?.</p>	<p>La investigación considera como objetivo general a Determinar la relación entre el Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Los objetivos específicos: Describir el nivel de las variables de estudio como lo es gestión logística y calidad de servicio en limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística con la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en la limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística con la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la limpieza pública. Determinar la relación de la gestión logística con la dimensión empatía de la calidad de servicio en la limpieza pública..</p>	<p>H1: Existe relación significativa entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. H0: No existe relación significativa entre Gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2023</p>	<p>V1. Gestion logistica V2. Calidad de servicio de limpieza publica</p>	<p>Tipo básica</p> <p>Diseño No experimental Transversal.</p> <p>Nivel Descriptivo Correlacional</p> <p>Muestra 140 personas (70 trabajadores de la municipalidad y 70 ciudadanos de Chimbote)</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionarios</p>

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE EVALÚA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado (a) Trabajador:

Te saludo afectuosamente, esperando que te encuentres bien de salud y a la vez solicito tu apoyo en el llenado de este cuestionario que le presento, el cual tiene como objetivo determinar una escala valorativa de la Gestión Logística de la Municipalidad. La información que brinda es de mucho interés para la elaboración de una tesis de Maestría que se desarrolla en Universidad Cesar Vallejo

Te pido que leas atentamente cada ítem y respondas marcando con un aspa de acuerdo a tu criterio:

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

DIMENSIÓN: Compras		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Con que frecuencia se analiza el desempeño de los proveedores					
2	Considera que los proveedores tratan de solucionar problemáticas presentadas					
3	Se analiza los datos históricos para emitir ordenes de compra					
4	Con que frecuencia se emite ordenes de compra					
5	Se hace seguimiento y recepción de lo que se pide y es una gestión adecuada					
6	Esta de acuerdo con el desempeño del almacenero a la hora de recepcionar y seguir los productos					
7	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación					
8	Se realiza un tramite de aprobación de los productos que se adquieren					
DIMENSIÓN: Almacenamiento						
9	Hay falta de demoras en la recepción de productos					
10	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la organización					

11	Los productos adquiridos se almacenan adecuadamente					
12	Los funcionarios realizan una adecuada gestión del almacén continua					
13	Con que frecuencia se verifican los saldos de los inventarios					
14	Conoce del sistema de control de inventarios					
15	Con que frecuencia se realizan las proyecciones para ver la demanda de inventarios.					
16	Con que frecuencia se prevee la disponibilidad del stock					
DIMENSIÓN: Distribución						
17	Considera que la organización encargada del transporte de los productos hace un seguimiento de inventario en tránsito adecuado					
18	Se ve la rapidez del transporte de los inventarios en tránsito					
19	Los productos y su estado son idóneos a la llegada					
20	Con que frecuencia se programan la compra y entrega de los productos					

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Regular	Eficiente
Dim. 1	Compras	[8-18]	[19-29]	[30-40]
Dim. 2	Almacenamiento	[8-18]	[19-29]	[30-40]
Dim. 3	Distribución	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Total	Gestión Logística	[23-53]	[54-84]	[85-115]

CUESTIONARIO QUE EVALÚA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE LA LIMPIEZA PUBLICA

Estimado (a) Ciudadano:

Te saludo afectuosamente, esperando que te encuentres bien de salud y a la vez solicito tu apoyo en el llenado de este cuestionario que le presento, el cual tiene como objetivo determinar una escala valorativa de La Calidad del Servicio de Limpieza Publica de la Municipalidad. La información que brindarás es de mucho interés para la elaboración de una tesis de Maestría que se desarrolla en Universidad Cesar Vallejo

Te pido que leas atentamente cada ítem y respondas marcando con un aspa de acuerdo a tu criterio:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
TD	D	NAND	A	TA

DIMENSION: Fiabilidad		TD	D	NA ND	A	TA
1	El servicio de limpieza pública se cumple en los horarios y fechas programadas					
2	El personal muestra sincero interés por cubrir las necesidades de la limpieza publica					
3	El servicio se muestra de manera correcta y constante					
4	El servicio concluye en el horario establecido					
5	El servicio se muestra sin cometer errores					
6	La municipalidad informa sobre la fecha y hora que pasará el servicio de limpieza publica					
DIMENSION: Elementos Tangibles						
7	El servicio cuenta con transporte moderno					
8	El número de unidades vehiculares es completo cubriendo las necesidades					

9	El personal cuenta con los implementos necesarios para su labor					
10	Los materiales visuales son adecuados para la información dl servicio					
DIMENSIÓN: Dirección						
11	El servicio es rápido					
12	El personal está dispuesto a ayudar al ciudadano					
DIMENSIÓN: Seguridad						
13	Cuando el ciudadanos plantea una necesidad se siente confiado que el personal le responda de manera adecuada					
14	El comportamiento de los trabajadores le genera confianza					
15	Se siente seguro con el servicio de limpieza					
16	Los trabajadores se comportan de manera amable					
17	Se comunican los trabajadores de manera concisa					
DIMENSION: Empatía						
18	El servicio de limpieza brinda cobertura por todas las zonas de la localidad					
19	Los horarios de recojo de la basura resultan convenientes para usted					
20	El servicio brinda una atención personalizada					
21	El servicio tiene un principal interés por el bienestar del ciudadanos					
22	El servicio de limpieza comprende las necesidad en especifico de los usuarios					

Dimensiones		Niveles		
		Baja	Media	Alta
Dim. 1	Fiabilidad	[6-14]	[15-22]	[23-30]
Dim. 2	Elementos tangibles	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Dim. 3	Capacidad de respuestas	[2-4]	[5-7]	[8-10]
Dim 4	Seguridad	[5-11]	[12-18]	[19-25]
Dim 5	Empatía	[5-11]	[12-18]	[19-25]
Total	Calidad de servicio de limpieza publica	[22-50]	[51-79]	[80-110]

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de Gestión Logística
Autor original:	Roberto López
Nombre instrumento original	Cuestionario para medir la gestión logística
Dimensiones:	Compras, almacenamiento, distribución
N° de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial del Santa
Administración:	Individual, presencial
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Identificar el nivel de la gestión logística
Validez:	Mediante el juicio de tres expertos con grado de doctor y maestrantes, especialista en el tema de las variables
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (Alfa = 0,887)
Unidades de información:	Trabajadores de la Municipalidad correspondientes al área logística y referentes al área de ornato y limpieza

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica
Autor original:	Roberto López
Nombre instrumento original	Cuestionario para medir la calidad de servicio de limpieza publica
Dimensiones:	Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía
N° de ítems	22
Escala de valoración de ítems:	Totalmente desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indeciso (3) Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial del Santa
Administración:	Individual, presencial
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Identificar el nivel de la calidad de servicio de limpieza publica
Validez:	Mediante el juicio de tres expertos con grado de doctor y maestrante, especialistas en el tema de las variables
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (Alfa = 0,945)
Unidades de información:	Ciudadanos de Chimbote

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Dimension								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Compras								
1	Con que frecuencia se analiza el desempeño de los proveedores	X		X				
2	Considera que los proveedores tratan de solucionar problemáticas presentadas	X		X				
3	Se analiza los datos históricos para emitir órdenes de compra	X		X				
4	Con que frecuencia se emite órdenes de compra	X		X				
5	Se hace seguimiento y recepción de lo que se pide y es una gestión adecuada	X		X				
6	Está de acuerdo con el desempeño del almacenero a la hora de recepcionar y seguir los productos	X		X				
7	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación	X		X				
8	Se realiza un tramite de aprobación de los productos que se adquieren	X		X				

DIMENSIÓN: Almacenamiento							
9	Hay falta de demoras en la recepción de productos	X		X			
10	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la organización	X		X			
11	Los productos adquiridos se almacenan adecuadamente	X		X			
1 2	Los funcionarios realizan una adecuada gestión del almacén continua	X		X			
1 3	Con que frecuencia se verifican los saldos de los inventarios	X		X			
1 4	Conoce del sistema de control de inventarios	X		X			
1 5	Con que frecuencia se realizan las proyecciones para ver la demanda de inventarios.	X		X			
1 6	Con que frecuencia se prevee la disponibilidad del stock	X		X			
DIMENSIÓN: Distribución							
1 7	Considera que la organización encargada del transporte de los productos hace un seguimiento de inventario en tránsito adecuado	X		X			
1 8	Se ve la rapidez del transporte de los inventarios en tránsito	X		X			
1 9	Los productos y su estado son idóneos a la llegada	X		X			
2 0	Con que frecuencia se programan la compra y entrega de los productos	X		X			

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Romero Pacora Jesús

DNI: 06253522

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
	Grado O Titulo Bachiller En Administración	1982	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Titulo Lic. Administración	1983	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Titulo bachiller en Ciencias Administrativas	1999	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Titulo De Magister En Gestión Publica	2014	Universidad Privada Cesar Vallejo
	Doctor	2018	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional Federico Villareal	4	Docente de investigación científica
02	Universidad César vallejo	7	Docente en Gestión del Talento Humano

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Dr. Romero Pacora Jesus
06253522

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimension: Fiabilidad								
1	El servicio de limpieza pública se cumple en los horarios y fechas programadas	X		X		X		
2	El personal muestra sincero interés por cubrir las necesidades de la limpieza publica	X		X		X		
3	El servicio se muestra de manera correcta y constante	x		X		X		
4	El servicio concluye en el horario establecido	X		X		X		
5	El servicio se muestra sin cometer errores	X		X		X		
6	La municipalidad informa sobre la fecha y hora que pasará el servicio de limpieza publica	X		X		X		
DIMENSIÓN: Elementos Tangibles								
7	El servicio cuenta con transporte moderno	X		X		X		
8	El número de unidades vehiculares es completo cubriendo las necesidades	X		X		X		
9	El personal cuenta con los implementos necesarios para su labor	X		X		X		

10	Los materiales visuales son adecuados para la información dl servicio	X		x		X		
DIMENSIÓN: Dirección								
11	El servicio es rápido	X		X		X		
12	El personal está dispuesto a ayudar al ciudadano	X		x		X		
DIMENSIÓN: Seguridad								
13	Cuando el ciudadanos plantea una necesidad se siente confiado que el personal le responda de manera adecuada	X		X		X		
14	El comportamiento de los trabajadores le genera confianza	X		X		X		
15	Se siente seguro con el servicio de limpieza	X		X		X		
16	Los trabajadores se comportan de manera amable	X		X		X		
17	Se comunican los trabajadores de manera concisa	X		x		X		
Dimensión: Empatía								
18	El servicio de limpieza brinda cobertura por todas las zonas de la localidad	X		X		X		
19	Los horarios de recojo de la basura resultan convenientes para usted	X		X		X		
20	El servicio brinda una atención personalizada	X		X		X		
21	El servicio tiene un principal interés por el bienestar del ciudadanos	X		X		X		
22	El servicio de limpieza comprende las necesidad en específico de los usuarios	x		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Romero Pacora Jesús

DNI: 06253522

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
	Grado O Título Bachiller En Administración	1982	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Título Lic. Administración	1983	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Título bachiller en Ciencias Administrativas	1999	Universidad Nacional Federico Villareal
	Grado O Título De Magister En Gestión Publica	2014	Universidad Privada Cesar Vallejo
	Doctor	2018	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional Federico Villareal	4	Docente de investigación científica
02	Universidad César vallejo	7	Docente en Gestión del Talento Humano

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Dr. Romero Pacora Jesus
06253522

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Dimension								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Compras								
1	Con que frecuencia se analiza el desempeño de los proveedores	X		X				
2	Considera que los proveedores tratan de solucionar problemáticas presentadas	X		X				
3	Se analiza los datos históricos para emitir órdenes de compra	X		X				
4	Con que frecuencia se emite órdenes de compra	X		X				
5	Se hace seguimiento y recepción de lo que se pide y es una gestión adecuada	X		X				
6	Está de acuerdo con el desempeño del almacenero a la hora de recepcionar y seguir los productos	X		X				
7	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación	X		X				
8	Se realiza un tramite de aprobación de los productos que se adquieren	X		X				
DIMENSIÓN: Almacenamiento								
9	Hay falta de demoras en la recepción de productos	X		X				

10	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la organización	X		X				
11	Los productos adquiridos se almacenan adecuadamente	X		X				
1 2	Los funcionarios realizan una adecuada gestión del almacén continua	X		X				
1 3	Con que frecuencia se verifican los saldos de los inventarios	X		X				
1 4	Conoce del sistema de control de inventarios	X		X				
1 5	Con que frecuencia se realizan las proyecciones para ver la demanda de inventarios.	X		X				
1 6	Con que frecuencia se prevee la disponibilidad del stock	X		X				
DIMENSIÓN: Distribución								
1 7	Considera que la organización encargada del transporte de los productos hace un seguimiento de inventario en tránsito adecuado	X		X				
1 8	Se ve la rapidez del transporte de los inventarios en tránsito	X		X				
1 9	Los productos y su estado son idóneos a la llegada	X		X				
2 0	Con que frecuencia se programan la compra y entrega de los productos	X		X				

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Armando Chero Fernandez

DNI: 32796706

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
	Grado O Título Bachiller En Administración	1982	Universidad Privada San Pedro
	Grado O Título Lic. Administración	1983	Universidad Privada San Pedro
	Grado O Título De Magister en Admisnitracion	2015	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
	Doctor en Admisnitracion	2017	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial del Santa	30	Auditor de la Municipalidad
02	Municipalidad Provincial del Santa	5	Jefe de división fiscalización tributaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



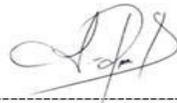
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
CALLE DE LA UNIÓN N° 100
CALLE DE LA UNIÓN N° 100
D. L. M. ADM. ARMANDO CHERO FERNANDEZ
D. L. M. ADM. ARMANDO CHERO FERNANDEZ
D. L. M. ADM. ARMANDO CHERO FERNANDEZ

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimension: Fiabilidad								
1	El servicio de limpieza pública se cumple en los horarios y fechas programadas	X		X		X		
2	El personal muestra sincero interés por cubrir las necesidades de la limpieza publica	X		X		X		
3	El servicio se muestra de manera correcta y constante	x		X		X		
4	El servicio concluye en el horario establecido	X		X		X		
5	El servicio se muestra sin cometer errores	X		X		X		
6	La municipalidad informa sobre la fecha y hora que pasará el servicio de limpieza publica	X		X		X		
DIMENSIÓN: Elementos Tangibles								
7	El servicio cuenta con transporte moderno	X		X		X		
8	El número de unidades vehiculares es completo cubriendo las necesidades	X		X		X		
9	El personal cuenta con los implementos necesarios para su labor	X		X		X		

10	Los materiales visuales son adecuados para la información dl servicio	X		x		X		
DIMENSIÓN: Dirección								
1 1	El servicio es rápido	X		X		X		
1 2	El personal está dispuesto a ayudar al ciudadano	X		x		X		
DIMENSIÓN: Seguridad								
1 3	Cuando el ciudadano plantea una necesidad se siente confiado que el personal le responda de manera adecuada	X		X		X		
1 4	El comportamiento de los trabajadores le genera confianza	X		X		X		
1 5	Se siente seguro con el servicio de limpieza	X		X		X		
1 6	Los trabajadores se comportan de manera amable	X		X		X		
1 7	Se comunican los trabajadores de manera concisa	X		x		X		
Dimensión: Empatía								
1 8	El servicio de limpieza brinda cobertura por todas las zonas de la localidad	X		X		X		
1 9	Los horarios de recojo de la basura resultan convenientes para usted	X		X		X		
2 0	El servicio brinda una atención personalizada	X		X		X		

2 1	El servicio tiene un principal interés por el bienestar del ciudadanos	X		X		X		
2 2	El servicio de limpieza comprende las necesidad en específico de los usuarios	x		X		X		



 Dr. Romero Pacora Jesus
 06253522

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Armando Chero Fernandez

DNI: 32796706

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
	Grado O Título Bachiller En Administración	1982	Universidad Privada San Pedro
	Grado O Título Lic. Administración	1983	Universidad Privada San Pedro
	Grado O Título De Magister en Admisnitracion	2015	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
	Doctor en Admisnitracion	2017	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial del Santa	30	Auditor de la Municipalidad
02	Municipalidad Provincial del Santa	5	Jefe de división fiscalización tributaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Dimension								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Compras								
1	Con que frecuencia se analiza el desempeño de los proveedores	X		X				
2	Considera que los proveedores tratan de solucionar problemáticas presentadas	X		X				
3	Se analiza los datos históricos para emitir órdenes de compra	X		X				
4	Con que frecuencia se emite órdenes de compra	X		X				
5	Se hace seguimiento y recepción de lo que se pide y es una gestión adecuada	X		X				
6	Está de acuerdo con el desempeño del almacenero a la hora de recepcionar y seguir los productos	X		X				
7	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación	X		X				
8	Se realiza un tramite de aprobación de los productos que se adquieren	X		X				
DIMENSIÓN: Almacenamiento								
9	Hay falta de demoras en la recepción de productos	X		X				

10	Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la organización	X		X				
11	Los productos adquiridos se almacenan adecuadamente	X		X				
12	Los funcionarios realizan una adecuada gestión del almacén continua	X		X				
13	Con que frecuencia se verifican los saldos de los inventarios	X		X				
14	Conoce del sistema de control de inventarios	X		X				
15	Con que frecuencia se realizan las proyecciones para ver la demanda de inventarios.	X		X				
16	Con que frecuencia se prevee la disponibilidad del stock	X		X				
DIMENSIÓN: Distribución								
17	Considera que la organización encargada del transporte de los productos hace un seguimiento de inventario en tránsito adecuado	X		X				
18	Se ve la rapidez del transporte de los inventarios en tránsito	X		X				
19	Los productos y su estado son idóneos a la llegada	X		X				
20	Con que frecuencia se programan la compra y entrega de los productos	X		X				

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Gestión Logística

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Dioses Morales, Elena Concepción

DNI: 02839551

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestra en Gestión Publica	2017	Universidad Privada Cesar Vallejo
02	Bachiller de Ciencias Contables y Financieras	2001	Universidad Nacional de Piura del Perú
03	Título Contador Publico	2003	Universidad Nacional de Piura del Perú

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Privada Cesar vallejo	6	Docente Universitaria
02	Trabajadora Municipal	6	Municipalidad del Rímac

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias y/u observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimension: Fiabilidad								
1	El servicio de limpieza pública se cumple en los horarios y fechas programadas	X		X		X		
2	El personal muestra sincero interés por cubrir las necesidades de la limpieza publica	X		X		X		
3	El servicio se muestra de manera correcta y constante	x		X		X		
4	El servicio concluye en el horario establecido	X		X		X		
5	El servicio se muestra sin cometer errores	X		X		X		
6	La municipalidad informa sobre la fecha y hora que pasará el servicio de limpieza publica	X		X		X		
DIMENSION: Elementos Tangibles								
7	El servicio cuenta con transporte moderno	X		X		X		
8	El número de unidades vehiculares es completo cubriendo las necesidades	X		X		X		
9	El personal cuenta con los implementos necesarios para su labor	X		X		X		

10	Los materiales visuales son adecuados para la información dl servicio	X		x		X		
DIMENSIÓN: Dirección								
11	El servicio es rápido	X		X		X		
12	El personal está dispuesto a ayudar al ciudadano	X		x		X		
DIMENSIÓN: Seguridad								
13	Cuando el ciudadanos plantea una necesidad se siente confiado que el personal le responda de manera adecuada	X		X		X		
14	El comportamiento de los trabajadores le genera confianza	X		X		X		
15	Se siente seguro con el servicio de limpieza	X		X		X		
16	Los trabajadores se comportan de manera amable	X		X		X		
17	Se comunican los trabajadores de manera concisa	X		x		X		
Dimensión: Empatía								
18	El servicio de limpieza brinda cobertura por todas las zonas de la localidad	X		X		X		
19	Los horarios de recojo de la basura resultan convenientes para usted	X		X		X		
20	El servicio brinda una atención personalizada	X		X		X		
21	El servicio tiene un principal interés por el bienestar del ciudadanos	X		X		X		

22	El servicio de limpieza comprende las necesidad en especifico de los usuarios	x		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio de Limpieza Publica

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Dioses Morales, Elena Concepción

DNI: 02839551

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestra en Gestión Publica	2017	Universidad Privada Cesar Vallejo
02	Bachiller de Ciencias Contables y Financieras	2001	Universidad Nacional de Piura del Perú
03	Título Contador Publico	2003	Universidad Nacional de Piura del Perú

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Privada Cesar vallejo	6	Docente Universitaria
02	Trabajadora Municipal	6	Municipalidad del Rímac

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ALFA DE CROMBACH DE GESTIÓN LOGÍSTICA

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA		
E1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	24		
E2	1	2	1	4	2	2	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	3	45		
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	43		
E4	4	3	5	4	3	2	4	2	4	5	4	3	2	4	2	4	2	4	1	2	64		
E5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	73		
E6	2	4	2	2	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	52		
E7	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	43		
E8	4	3	5	4	3	2	4	2	4	5	4	3	2	4	2	4	2	4	1	2	64		
E9	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	73		
E10	2	4	2	2	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	52		
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	5	3	5	2	4	3	3	3	3	5	2	1	64		
E12	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	2	4	3	4	3	2	5	3	51		
E13	3	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	3	3	2	4	2	4	3	2	1	49		
E14	4	3	5	4	3	2	4	2	4	1	2	3	1	3	2	4	2	4	1	2	56		
E15	2	4	3	3	4	1	3	1	5	1	1	4	3	2	1	3	1	5	1	1	49		
Varianza	0,981	0,781	1,981	1,638	0,781	1,552	0,924	0,667	1,829	1,981	1,543	0,781	1,495	1,067	0,667	0,924	0,667	1,829	2,257	1,638	165,12		
(Varianza de la Población)				25,981																			
K: El número de ítems							20					20		1	-	0,1573		0,887		88,70%			
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items							25,981					19											
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items							165,12																

la confiabilidad es Aceptada

ALFA DE CROMBACH DE CALIDAD DE SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	SUMA	
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
E2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	36
E3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	43	
E4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	2	4	50	
E5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E6	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	4	2	5	81	
E7	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	59	
E8	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	5	2	4	82	
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E10	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	4	2	5	81	
E11	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	80
E12	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	5	3	2	75	
E13	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	73	
E14	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	74	
E15	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	5	3	3	1	5	66	
Varianza	1,924	0,667	1,829	1,924	0,667	1,829	1,924	0,667	1,829	1,924	0,667	1,829	1,924	0,667	1,829	1,924	0,667	1,829	1,924	1,924	0,667	1,829	334,26	
(Varianza de la Población)					32,857																			
K: El número de ítems								22			22													
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems								32,857			21	1	-	0,0983		0,9446				94,46%				
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems								334,26																

la confiabilidad es Aceptada

Carta de consentimiento de la institución para la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote, 18 de octubre de 2023

Señor(a):
Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Asunto: Permiso de investigación

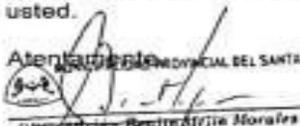
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al Sr. ROBERTO DANIEL LÓPEZ AVALOS identificado con DNI N°. 40874664 y código de matrícula N° 70002926487, estudiante del Programa de **MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

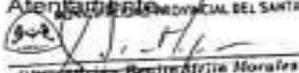
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2023.

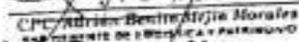
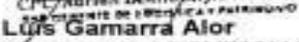
En ese sentido, se facilita el permiso al acceso del estudiante de su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA



CPE.  / 

ING. Luis Gamarra Alor

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
CHIMBOTE