



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una
comisaría de Huancayo, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Muñoz Jimenez, Frank David (orcid.org/0000-0002-3366-7472)

ASESORES:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Cubas Vargas, Jose Manuel (orcid.org/0000-0003-4056-2203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Con profunda gratitud, dedico esta tesis a cada uno de ustedes:

A Dios, mi guía y fortaleza, gracias por iluminar mi camino y darme la sabiduría necesaria para llevar a cabo esta investigación.

A mis padres, quienes han sido mi apoyo incondicional desde el principio, les agradezco por su amor, paciencia y sacrificio; su constante aliento me ha dado la fuerza para superar los desafíos y alcanzar mis metas.

Y a mi amada familia, gracias por estar siempre presente, brindándome su respaldo y aliento en cada paso del camino, su amor y confianza en mí me han dado la motivación necesaria para perseverar y lograr este hito en mi vida académica.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, mi alma mater, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y desarrollarme académicamente. Su compromiso con la educación ha sido fundamental en mi crecimiento personal y profesional.

A mi asesor de tesis, agradezco su orientación, paciencia y conocimientos compartidos, pues su guía y dedicación han sido clave en la realización de este trabajo.

A mis padres, les agradezco por su amor incondicional, su apoyo constante y su confianza en mí, ustedes han sido mi fuente de fortaleza y motivación en todo momento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023.", cuyo autor es MUÑOZ JIMENEZ FRANK DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082 | Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 07- 08-2023 14:11:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0616453





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MUÑOZ JIMENEZ FRANK DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 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 |
|--|---|
| MUÑOZ JIMENEZ FRANK DAVID DNI: 40158499 ORCID: 0000-0002-3366-7472 | Firmado electrónicamente por: FMUNOZJ el 23-08- 2023 22:40:51 |

Código documento Trilce: INV - 1358739

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | iv |
| Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación | 14 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 15 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos Éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 29 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | 36 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Baremo para Gestión Logística..... | 20 |
| Tabla 2: Baremo para Calidad de Servicios | 20 |
| Tabla 3: Resultados descriptivos de la variable independiente | 22 |
| Tabla 4: Resultados descriptivos de la variable dependiente..... | 23 |
| Tabla 5: Cálculo de la Prueba de normalidad | 24 |
| Tabla 6: Relación del cálculo de necesidades y la calidad del servicio..... | 25 |
| Tabla 7: Relación de la obtención de bienes y contratación de servicios y la calidad del servicio | 26 |
| Tabla 8: Relación de la distribución de bienes y la calidad del servicio | 27 |
| Tabla 9: Relación de la gestión logística y la calidad del servicio | 28 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Representación gráfica del diseño no experimental..... | 15 |
| Figura 2: Formula para muestras finitas | 18 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una comisaría de Huancayo. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 260 oficiales y suboficiales, de los cuales se seleccionaron 155, para que conformaran la muestra, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico simple y bajo ciertos criterios de inclusión y exclusión, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios con el fin de recolectar información relevante para el propósito de la investigación. El cuestionario de Gestión logística estuvo conformado por 15 ítems considerando las dimensiones: cálculo de necesidades, obtención de bienes y contratación de servicios, y distribución de bienes; y el cuestionario de Calidad de servicio estuvo conformado por 17 ítems considerando las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/ competencia, empatía y aspectos tangibles. Los resultados evidenciaron que los encuestados consideran la gestión logística en un 12.90% eficiente, en un 68.39% regular y en 18.71% deficiente; además, consideraron la calidad de servicio en un 0.65% alta, 93.55% media y 5.81% baja. Se concluyó que existe una relación directa, baja pero estadísticamente significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo con un Rho de Spearman de 0.313 y un p-valor de 0.000 (p-valor < 0.050).

Palabras clave: Calidad, logística, comisaría.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between logistics management and quality of service in a police station in Huancayo. The methodology used was applied, quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross-section. The study population consisted of 260 officers and non-commissioned officers, of which 155 were selected to make up the sample, who were selected through simple probability sampling and under certain inclusion and exclusion criteria, to whom two questionnaires were applied in order to collect information relevant to the purpose of the research. The Logistics Management questionnaire consisted of 15 items considering the dimensions: calculation of needs, obtaining goods and contracting services, and distribution of goods; and the Quality of Service questionnaire consisted of 17 items considering the dimensions: reliability, responsiveness, safety/competence, empathy and tangible aspects. The results showed that respondents consider logistics management 12.90% efficient, 68.39% regular and 18.71% deficient; In addition, they considered the quality of service at 0.65% high, 93.55% medium and 5.81 low. It was concluded that there is a direct, low but statistically significant relationship between logistics management and quality of service in a police station in Huancayo with a Spearman's Rho of 0.313 and a p-value of 0.000 (p-value < 0.050).

Keywords: Quality, logistics, Curatorship.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad todo país Latinoamericano cuenta con personal policial, los cuales se encargan de salvaguardar los derechos de los ciudadanos, a la vez que hacen cumplir los deberes de los mismos, pese a ello, su labor queda opacada debido a la baja calidad del servicio que estos brindan, lo cual es el resultado de diferentes factores, como la falta de recursos físicos, intelectuales o psicológicos, todo esto es visto por la gestión logística, puesto que esta área se encarga de repartir todos los recursos necesarios para dar un servicio de calidad que los ciudadanos requieren (Casas et al., 2018).

Es importante considerar que la labor que realiza la policía es de mucho estrés, a esto se le suma la deficiencia en la distribución de recursos lo que genera que la labor policial no se desarrolle de manera adecuada provocando el desinterés del personal y generando, a su vez una pésima calidad de servicio donde los niveles más bajos han sido alcanzado por países como Bolivia, Perú y México, con tasas de 22.5%, 24.7% y 25.8% respectivamente, además es de considerar que la ONU propuso que cada país debe tener al menos 2.8 policías en servicio por cada mil habitantes, mientras que la relación en Latinoamérica es de 3.7, superando así el mínimo permitido (Solano & Vera, 2019; Salas, 2021; Daza et al., 2020).

En el Perú la realidad no es muy distinta a la de América Latina, en general, se puede apreciar una grave despreocupación por parte de los efectivos policiales en las comisarías, claro que esto no es en todos los casos, sin embargo, es un denominador común, en el Perú la entidad que regula la actividad policial es el Ministerio del Interior (MININTER), y en sus procesos de gestión logística se centra en tres áreas materiales, financieras y recursos humanos, los que son realizados con ineficiencia, lo cual ocasiona que esta se replica en todas las comisarías del Perú y a pesar de que los comisarios, muchas veces, alzan la voz en forma de protesta para exigir una mejor distribución de recursos que les permita desempeñar bien su labor, estas no son oídas (Defensoría del Pueblo, 2019; Ministerio del Interior [MININTER], 2018; Barnechea, 2022).

A nivel Local, las comisarías cuentan con una falta clara de recursos, si se habla de los materiales, se puede mencionar, principalmente, los medios de transporte, en cuanto al recurso humano, una falta clara de apoyo psicológico y mayores capacitaciones, mientras que, en los financieros, se puede mencionar la falta de dinero, para mejorar la infraestructura o para la reparación de todos los activos en posesión. De no hacerlo la principal consecuencia vendría a ser la mala percepción de los ciudadanos hacia la labor policial, así como la pérdida de activos y el aumento en los costos de almacenamiento por no utilizar adecuadamente estos.

La gestión logística y la calidad del servicio son dos variables claves en toda institución que aspire mejorar eficiencia operativa y los niveles de satisfacción del usuario, en este caso los pobladores o habitantes de la ciudad. La gestión logística es la planificación, implementación y control que se realiza sobre aquellos bienes y servicios brindados por una organización, está estrechamente relacionada a la calidad de los servicios proporcionados y repercute en la satisfacción que mostrarán sobre los servicios recibidos. La literatura académica ha demostrado que una buena gestión logística tiende a influir significativamente en la calidad del servicio, reduciendo costos innecesarios, mejorando la eficiencia operativa, el grado de satisfacción y aumentando la rentabilidad de la organización.

Por lo antes mencionado se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023?, siendo los problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación entre el cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023?

La justificación teóricamente de la presente, se sustenta en la evidencia de que una gestión logística realizada adecuadamente puede mejorar la calidad, al garantizar que el servicio brindado por el personal policial sea el más adecuado y se encuentre bajo las condiciones más adecuadas, lo que puede

mejorar la satisfacción de los ciudadanos, permitiendo reducir la mala percepción que tienen de su trabajo y generando mayor confianza en su desempeño. En el caso de la justificación práctica, un correcto desempeño en la gestión logística y la calidad del servicio puede mejorar la imagen policial, considerando que tiene uno de los puntajes más bajos de toda América Latina, lo cual también es una mala imagen para la policía frente a ciudadanos de otros países. La justificación metodológica se basa en aquellos instrumentos capaces de medir la efectividad en la gestión logística y la calidad en los servicios por medio de una variedad de indicadores, para ello se elaboró un cuestionario que permitirá medir como es que los ciudadanos perciben el servicio brindado. Por último, la justificación social se basa en la mejora del servicio para los ciudadanos, que desde mucho tiempo vienen quejándose del servicio brindado por estos, sea por los malos tratos y la ineficiencia al desempeñar su labor.

Por lo tanto, el objetivo general es: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023, siendo los objetivos específicos planteados los que se muestran a continuación: Determinar cuál es la relación entre el cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023, Determinar cuál es la relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023, y Determinar cuál es la relación entre la distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023.

Por lo expuesto la hipótesis general es: Existe una relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023, siendo las hipótesis específicas las siguientes: Existe una relación entre el cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023, Existe una relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023 y Existe una relación entre la distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para entender el panorama de la información se realizó una búsqueda de investigaciones relacionadas, de las cuales a nivel internacional se ha considerado a las de: Herman, (2022) en su tesis titulada "Impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Cliente: Un Estudio de Caso en Instituciones Educativas" realizado en la escuela de postgrado de Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau, donde su objetivo buscó determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción, donde la hipótesis afirmaba que existía cierta influencia en la calidad de servicio sobre la satisfacción. Su enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, correlacional- causal y se utilizó un cuestionario para recolectar datos. Se concluyó afirmando que la calidad de servicio tiene una influencia de un R^2 de 0.849 con la satisfacción del cliente, y que es estadísticamente significativo con un p-valor de 0.018.

Umair et al. (2019) realizó una tesis titulada "Impacto de la gestión logística en la satisfacción del usuario: un caso de tiendas minoristas de Islamabad y Rawalpindi", realizada en la Escuela de postgrado de Kunming University of Science & Technology", cuyo objetivo fue examinar el impacto existente entre la gestión logística y la satisfacción. Se utilizó el método con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional-causal, utilizando para recolectar datos como instrumento un cuestionario concluyendo que R^2 es de 0.685 y el p-valor de 0.00.

Acosta (2022) realizó una tesis titulada "Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato" para adquirir el grado de Maestro de administración pública en la Universidad Técnica de Ambato (U.T.A.), donde el objetivo fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en cementerios de Ambato, donde su hipótesis acepta el impacto de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en los cementerios de Ambato. El enfoque metodológico fue cuantitativo, descriptivo - correlacional. Se concluyó que Rho es de Spearman de 0.831, por tanto, la relación es casi perfecta.

Atiaga (2020) en su tesis nombrada "Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil" realizada para lograr el grado de

Maestro en administración pública en la U.T.A., buscó determinar la incidencia entre la Gestión de la Calidad sobre la satisfacción, donde su hipótesis afirma la incidencia en la gestión de la Calidad y la satisfacción. Es estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo - correlacional y se concluyó que R de Pearson es de 0.855 y el p-valor 0.000.

Gancino (2021) realizó una tesis nombrada "La percepción de la calidad del servicio que reciben los clientes del GAD de Ambato en el área de información general de Ambato" realizada para lograr el grado de Maestro en administración pública en la U.T.A., donde con objetivo planteado buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área de información general del GAD de Ambato, donde en su hipótesis acepta que existen una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario del área de información general del GAD de Ambato. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional. Se concluyó que R de Pearson es de 0.652 y el de p-valor 0.000.

En el territorio nacional, también se han realizado investigaciones relevantes ligadas a las variables estudiadas, como son los de: Vásquez (2021) quien realizó una tesis titulada "Gestión logística y la productividad laboral de los efectivos del orden de una entidad pública en el contexto de pandemia" realizada para la obtención del grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (U.C.V.), donde planteó establecer la correlación entre la Gestión logística y la productividad laboral en efectivos del orden de una entidad pública, donde su hipótesis afirma la relación entre la gestión logística y la productividad laboral de los efectivos del orden de una entidad pública. La Metodología fue cuantitativa, correlacional - transversal y se aplicó un cuestionario con el fin de recolectar datos. Se concluyó que Rho de Spearman es de 0.854 y p-valor < 0.01.

Murillo (2021) realizó una tesis titulada "Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte 2021" con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública realizado en la U.C.V., planteando como objetivo principal establecer la relación entre la gestión logística y la calidad en los servicios de una institución pública del sector

transporte, donde su hipótesis afirma la relación existente entre la gestión logística y la calidad en los servicios de una institución del sector transporte. La metodología fue cuantitativa, correlacional -transversal, aplicando para recolectar datos un cuestionario. Al final del estudio se concluyó que el Rho de Spearman es de 0.741 y p-valor < 0.00 .

Mujica (2018) realizó una tesis nombrada "Compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018" buscando la obtención del Grado de Maestro en Gestión Pública en la U.C.V., donde el objetivo fue determinar la relación entre el compromiso de desempeño y la gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018 y en su hipótesis aceptó la existencia de una significativa relación entre el compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho. El enfoque utilizado en el estudio fue cuantitativo, nivel correlacional -transversal y para obtener datos se aplicó a la muestra un cuestionario. Finalmente, según los datos recolectados, se concluyó que el Rho es de 0.867 y p-valor < 0.00 .

Rodríguez (2020) realizó una tesis titulada "Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020" para la obtención del grado de Maestro en Gestión Pública realizado en la U.C.V., donde se buscó determinar si existe una relación entre las variables de la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la Municipalidad de Santa, donde con su hipótesis afirma la relación es significativa entre la gestión logística y los niveles de calidad del servicio de limpieza pública en la M.P.S. Para este estudio el enfoque utilizado fue cuantitativo, nivel correlacional -transversal y se aplicó un cuestionario para recolectar datos. Finalmente, se concluyó que el Valor $t=21.560$ y el p-valor < 0.009 .

Córdova (2021) en su tesis "La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de coordinación logística en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020" realizado buscando la obtención del grado de Maestro en Gestión Pública en la U.C.V. Se planteó como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de coordinación logística en la CSJSA, 2020 y con su hipótesis afirma

que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio dentro de la oficina de coordinación logística de la CSJSA, 2020. La metodología del estudio tuvo enfoque cuantitativo, transversal, nivel correlacional y se aplicó un cuestionario para recolectar datos. Se concluyó que el R de Pearson es de 0.550 y el p-valor 0.01.

Base legal de la Calidad de Servicio

Existen algunas leyes y decretos legislativos que establecen lineamientos para asegurar la calidad de los servicios públicos brindados a nivel nacional, y buscan mejorar la experiencia de los consumidores de estos servicios públicos mediante una atención digna y de calidad, algunas de estas leyes son:

Ley que crea el Sistema Nacional para la calidad y el instituto Nacional de la calidad (Ley N° 30224) esta ley busca establecer el marco legal para la creación, implementación y coordinación del Sistema Nacional para la Calidad (SNC) en el país y tiene como finalidad desarrollar y promover la cultura de la calidad buscando potenciar la competitividad dentro de las organizaciones nacionales y la calidad de vida poblacional. Este sistema busca establecer fundamentos necesarios para fomentar y potenciar la calidad en los procesos de la cadena productiva, iniciando en la creación hasta la entrega y el consumo de los productos y experiencia del servicio ofrecido en el mercado peruano, lo que a su vez contribuirá al desarrollo económico del país y se asegurará de salvaguardar los derechos de los consumidores.

Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 29571): Esta ley regula los derechos y responsabilidades que tienen los consumidores en Perú, incluyendo el derecho a recibir servicios de calidad y a la protección contra prácticas comerciales engañosas. La norma también establece sanciones y medidas de protección para los consumidores afectados por malos servicios.

TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444(Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS): Esta ley dispone procedimientos y requisitos que deben seguir las entidades públicas para brindar servicios a los ciudadanos. La norma establece que los servicios deben ser brindados de forma eficiente, transparente y con calidad, y establece mecanismos para que los ciudadanos puedan presentar quejas y reclamos en caso de malos servicios.

Ley Marco del Empleo Público (Ley N°28175). Esta ley establece directrices que fomentan, consolidan y mantienen una administración pública jerárquica, desconcentrada, descentralizada, moderna, profesional y unificada, que respeta al Estado de Derecho, la dignidad humana y los derechos fundamentales, la promoción de valores tanto éticos como morales, y fortalecer los principios democráticos, con el fin de lograr la eficiencia en el funcionamiento del aparato estatal y brindar una atención de calidad a las personas.

Teoría de la cadena de suministro: Maruri & Torres (2020) lo describe como un proceso que relaciona a un número no determinado de organizaciones, las cuáles realizan intercambios de productos o servicios buscando satisfacer al usuario, sin embargo, esto no es lo único necesario, es importante conocer la demanda y las necesidades de estos, sabiendo que cada una de ellas es distinta y con el pasar del tiempo van evolucionando.

Teoría del sistema logístico: Según Baogang (2019) esta teoría es un enfoque holístico que se pone énfasis en la coordinación y optimización de las actividades necesarias para proporcionar productos o servicios al usuario y considera la cadena de suministro como un sistema interconectado de partes, cada una de las cuales tiene un impacto en el rendimiento general del sistema. Además, la teoría del sistema logístico se basa en varios principios, como la gestión de la demanda, planificación y la gestión en: la oferta, los inventarios, el transporte, la información y los almacenes. El objetivo es lograr una integración efectiva de estas actividades para mejorar el rendimiento y la eficiencia de los procesos de la cadena de suministro.

Para conocer la demanda y tener una aproximación de los recursos necesarios (sean materiales o humanos) es imprescindible la incorporación de las tecnologías, pues estas generan una mejora muy sustancial para las organizaciones, pues permiten conocer la demanda de los usuarios, mediante distintas proyecciones tomando en cuenta la información histórica, como consecuencia a esto se logran grandes beneficios, uno de ellos es la reducción de costos de almacén, sean de materias primas o finales; reducción en los costos en la contratación de personal, pues permite no excederse o que falte;

evita la pérdida de liquidez o productos estáticos, por último genera que la calidad del servicio mejore debido a que se eliminarán algunas carencias o cuellos de botella que se presenta por las carencias que existen en la cadena de suministros no gestionadas adecuadamente, debido a la falta de productos o escasez de personal (Kumar et al., 2021).

Teoría de la calidad total: Nguyen & Nagase (2019) indica que la calidad se basa en construir procesos enfocados en las necesidades de los usuarios, en donde se debe realizar una adecuada gestión en los elementos necesarios para su desarrollo, esto implica adquirir productos con la calidad requerida por el usuario final, así como el personal adecuado para realizarlo, para ello se recomienda utilizar la guía de normas ISO 9001 de calidad total, en ella se especifican los pasos a seguir para implementar un servicio donde la meta es la satisfacción.

La teoría de la diferenciación del servicio: Jain & Bala (2018) sostienen que las organizaciones pueden diferenciarse mediante la oferta de servicios de alta calidad. Esta teoría se respalda en la hipótesis de que los usuarios están dispuestos a ofertar más por servicios de alta calidad, y que estos pueden generar lealtad, satisfacción, fidelización y confianza. Para ello, la gestión logística es fundamental para garantizar la diferenciación del servicio, pues si los productos o servicios se entregan de manera eficiente y en las condiciones adecuadas, esto ocasiona una reacción positiva, generando un vínculo de confianza entre ellos.

Modelo SERVQUAL: Según Causado et al. (2019) este modelo sugiere que existe una brecha entre la expectativa que tiene en un inicio el usuario y la percepción real del servicio proporcionado por la organización. Este modelo mide considerando las siguientes dimensiones la calidad de servicio: empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Modelo de Excelencia en la Gestión EFQM: Henríquez & Henríquez (2019) plantean que este modelo se centra en la excelencia en la gestión que realiza una organización y tomando en cuenta nueve criterios, incluyendo liderazgo, estrategia y planificación, procesos, personas, y los resultados centrados en el usuario, la sociedad, las personas, la eficacia y eficiencia.

Para comprender las teorías mencionadas se debe contar con cierto conocimiento sobre las variables de estudio, donde la primera es la gestión logística:

En relación a ella Christopher (2022) menciona que es un proceso integral que involucra la planificación, ejecución y control sobre el movimiento de los materiales, productos y servicios, además del flujo de la información y recursos financieros, desde que se realiza la adquisición de los materiales hasta el proceso de entrega del producto final al usuario, buscando optimizar la cadena de suministro, asegurando la disponibilidad de material, productos y servicios en el momento y lugar adecuados, al menor costo posible y manteniendo niveles altos de calidad y servicio. Además, James & Inyang (2022) mencionan que la gestión logística, se centra en la coordinación y optimización los procesos de adquisición, almacenamiento, transporte y entrega de los bienes y servicios, y busca que la gestión de información y financieros contribuyan con la continua mejora de los procesos buscando incrementar la eficacia y eficiencia dentro de los procedimientos realizados en la cadena de suministro, y garantice la satisfacción en el usuario.

Richey et al. (2021) mencionan que la gestión logística analiza la capacidad de respuesta desde una perspectiva centrada en el usuario, enfocada en la idea de que las organizaciones deben tener ser capaces de adaptarse a la demanda y a su naturaleza variable, considerándolo como el impulsor clave de la eficacia, ya que la atención guía las decisiones relacionadas con la eficiencia organizativa.

Según Adelwini et al. (2022) la gestión logística tiene como objetivo reducir el desperdicio logístico, las deficiencias, los robos y los costos de producción, manteniendo a su vez niveles altos de ventas, satisfacción del usuario, competitividad y, en última instancia, la supervivencia institucional. En instituciones manufactureras, la gestión logística puede ayudar a mitigar los riesgos asociados con factores externos, como la recesión económica, las crisis financieras, las fluctuaciones del mercado, los fenómenos climáticos extremos y los cambios en la demanda. Jiang (2019) menciona que la gestión logística se enfoca en los profesionales especializados en la producción, utilizando

instalaciones logísticas, maquinaria logística y otras áreas de trabajo para realizar las actividades de producción relacionadas con los objetos logísticos.

Por último Christopher (2022) indica que esta variable cuanta con tres dimensiones:

Cálculo de necesidades: esta dimensión se refiere a la planificación y el cálculo de las necesidades de materiales y productos, basándose en la demanda prevista y otros factores relevantes, como la capacidad de producción de productos y la eficiencia de los proveedores en sus los tiempos de entrega. El objetivo principal es garantizar que los materiales y productos estén disponibles en el momento y lugar adecuados para satisfacer la demanda del usuario (González et al., 2018)

Obtención de bienes y contratación de servicios: esta dimensión se centra en la gestión realizada con los proveedores para adquirir bienes y servicios suficientes para que la institución siga con sus operaciones. Incluye la selección, evaluación y negociación de contratos con proveedores, así como la gestión de la calidad y los plazos de entrega. (Vásquez et al., 2021).

Distribución de bienes: esta dimensión se refiere a la gestión en la distribución de productos y bienes, desde su almacenamiento hasta la entrega al usuario final. Incluye la planificación de rutas para su entrega, gestionar el transporte y la gestión logística inversa (devoluciones y reclamaciones), así como la gestión en la entrega y la satisfacción (Pacheco et al., 2020).

La segunda variable es la calidad del servicio que para Núñez & Juárez (2018) puede entenderse como las características que hacen que un servicio sea adecuado para el propósito previsto, satisfactorio y económico. Esto puede incluir aspectos como la confiabilidad, el cumplimiento de los compromisos, la habilidad de reacción, la cortesía, la accesibilidad y la seguridad, entre otros. La calidad en relación al servicio brindado se mide teniendo en cuenta la capacidad de una institución para el cumplimiento de estos criterios consistente y confiablemente.

Según Valenzo et al. (2019) la calidad del servicio, se da cuando este satisface o supera las expectativas del usuario en términos de eficacia, eficiencia y cortesía del personal, fiabilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad, es

decir, es medido por la capacidad que tiene una institución para proporcionar un servicio que cubra las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de forma efectiva y eficiente. Además, Leng (2020) indica que la calidad del servicio mide como los consumidores evalúan la excelencia y superioridad del servicio recibido ya que estos experimentan emociones y actitudes positivas durante el proceso de consumo de servicios tienden a tener una percepción favorable hacia el proveedor de servicios, lo que a su vez conduce a la lealtad del usuario.

Tatik, R. (2019) menciona que la clave para incrementar la calidad del servicio se debe considerar la participación en todos los trabajadores, la mejora continua, la formación constante, el trabajo en equipo, el empoderamiento, el apoyo y compromiso que asume la alta dirección, un estilo de gestión democrático, el enfoque en la satisfacción del usuario y una cultura de calidad.

Cheng et al. (2023) indica que la calidad está estrechamente relacionada con el desempeño a largo plazo de una institución ya que, al mejorar la calidad, una institución puede expandirse y ganar cuota de mercado, siendo crucial brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios para lograr un crecimiento continuo, priorizando la excelencia en el servicio para fomentar la satisfacción y lealtad, tanto como el fomento de la innovación en el servicio. Entre los aspectos clave, se encuentran la empatía, la reactividad, la seguridad y la tangibilidad, que están relacionados con la prestación del servicio, mientras que la confiabilidad se vincula principalmente con el resultado final del servicio.

Ramya et al. (2019) menciona que, en el caso de los bienes tangibles, la calidad puede ser evaluada mediante la inspección de los productos controlando su calidad para verificar las especificaciones y rechazar los productos defectuosos. Sin embargo, la calidad del servicio no puede ser evaluada de la misma manera que un producto tangible debido a las características particulares del servicio ya que el proveedor del servicio no puede realizar un control de calidad antes de que el servicio sea finalmente entregado al usuario ya que ellos juzgan considerando lo esperado del servicio en comparación con lo percibido cuando lo reciben.

Cárdenas (2021) considera de la calidad del servicio las siguientes dimensiones:

Fiabilidad: Es el compromiso de una organización para brindar un servicio de forma precisa y confiable, esto incluye aspectos como la puntualidad, la consistencia y el cumplimiento con las expectativas del usuario.

Capacidad de respuesta: Es la disposición y la rapidez con la que la institución responde a las necesidades y demandas del usuario. Esto incluye aspectos como la capacidad de respuesta a preguntas, quejas y solicitudes recibidas.

Seguridad: referido al conocimiento y la amabilidad del personal de la institución, y su habilidad para generar confianza y reducir el riesgo percibido por el usuario. Esto incluye aspectos como la confiabilidad, la seguridad y la accesibilidad de los servicios.

Empatía: Es la capacidad que tiene la institución para tratar al usuario de manera personalizada y comprensiva, y para adaptarse a sus necesidades individuales. Esto incluye aspectos como la atención personalizada y la capacidad de entender y satisfacer cada una de las necesidades específicas.

Tangibilidad: se refiere al aspecto físico de la institución, incluyendo las instalaciones, el equipo, los materiales y la apariencia del personal. Esto incluye aspectos como la limpieza, la comodidad y la calidad de la materia prima y equipos utilizados en la prestación del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación empleada fue tipo aplicada, Delgado (2022) indicó que este tipo utiliza conocimientos teóricos existentes en un campo específico para resolver problemas prácticos, ya sea para mejorar los procesos existentes o para desarrollar nuevas tecnologías o productos.

El enfoque utilizado fue cuantitativo puesto que se buscó obtener y analizar datos numéricos y estadísticos, con el objetivo de establecer relaciones entre las variables planteadas. Según Hurtado (2020) este enfoque se utiliza cuando se busca medir variables que pueden ser observadas y cuantificadas, y se centra en la recolección de datos numéricos y objetivos que se pueden analizar mediante técnicas estadísticas y matemáticas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, puesto que se midió la gestión logística y la calidad del servicio de una comisaría de Huancayo en su estado natural, es decir se hizo esta medición sin realizar una charla, programa u acción que influyan sobre la respuesta inicial de la muestra de estudio. Según Romero et al. (2021) en estas no se fomenta la creación de situaciones o momentos nuevos, más bien recoge la información presente en su estado más puro.

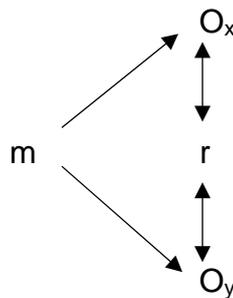
La investigación tuvo un nivel correlacional, ya que a través del presente estudio se buscó determinar la relación de las variables antes descritas en la comisaría de estudio para conocer si un cambio en una variable generaría un cambio en la otra o no. Romero et al. (2021) menciona que esto se logra empleando técnicas estadísticas con el objetivo de observar si la relación se da de manera positiva, negativa o no están relacionadas en absoluto sin buscar una relación causa- efecto en las variables es estudio, ya que en este

tipo no se manipulan las variables, solo se observan los datos tal y como se presentan.

Además, tuvo corte transversal, pues la recolección de datos se realizó en la comisaría en un momento puntual, sin realizar una evaluación de seguimiento o contrastación posterior. Romero et al. (2021) indica que un estudio con corte transversal se enfoca en recolectar datos sobre una población o muestra en un punto específico en el tiempo. En este tipo de estudio, se observa a los participantes y se recopilan datos en un momento dado, sin hacer un seguimiento en el tiempo.

Figura 1

Representación gráfica del diseño no experimental.



Dónde:

m : Muestra, que en este caso estuvo conformada por 155 oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo.

O_x : Información recolectada de la Gestión logística

O_y : Información recolectada de la Calidad de Servicio.

r : Representa la relación obtenida entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestión Logística

- **Definición conceptual:** Se refiere a la coordinación y administración estratégica de recursos humanos, materiales y tecnológicos para

garantizar la operación fluida y capacidad de respuesta en las actividades policiales, con el objetivo de mantener la seguridad pública y el cumplimiento de las tareas policiales en un área determinada.

- **Definición operacional:** La gestión logística se define operativamente como la planificación de procesos que definan adecuadamente la cantidad de recursos necesarios, la obtención de estos y su distribución, logrando alcanzar la satisfacción del usuario, a la vez que se genera una ventaja competitiva.
- **Indicadores:** Se consideraron tres dimensiones que evalúan el proceso de la obtención de recursos, estas dimensiones son: Cálculo de necesidades, obtención de bienes y contratación de servicios, distribución de bienes.
- **Escala de medición:** Se utilizó una escala ordinal tipo Likert.

Variable Dependiente: Calidad de Servicios

- **Definición conceptual:** Se refiere a la percepción que tienen los ciudadanos sobre la excelencia en la provisión de funciones policiales e incluye la eficiencia en la atención, la satisfacción del cliente, la transparencia en las acciones y la equidad en el trato. Además, evalúa cómo la comisaría cumple sus responsabilidades, cómo brinda acceso a servicios y cómo fomenta una relación positiva con la comunidad.
- **Definición operacional:** La definición operacional de calidad de servicios se refiere a la medida en que los servicios pueden cumplir con las necesidades de sus usuarios, debiendo ser entregados de manera eficiente y efectiva, generando una satisfacción positiva, a través de un buen proceso de servicio en función de la perspectiva del usuario.
- **Indicadores:** Se consideraron dimensiones que evalúan el proceso de la obtención de recursos, estas son: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/Competencia, empatía, aspectos tangibles
- **Escala de medición:** Se utilizó una escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población.

Estuvo compuesta por 260 oficiales y suboficiales de la comisaría de Huancayo

- **Criterios de inclusión**

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que se encuentre laborando en la fecha que será aplicado el cuestionario.

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que hayan sido informados y hayan firmado voluntariamente su carta de consentimiento informado

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que hayan llenado voluntariamente los cuestionarios

- **Criterios de exclusión**

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que no se encuentre laborando en la fecha de la aplicación del cuestionario.

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que no hayan sido informados o no hayan firmado voluntariamente su carta de consentimiento informado

Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo que no hayan llenado voluntariamente los cuestionarios.

3.3.2. Muestra

La muestra es una fracción reducida de la población que tiene como objetivo actuar como presentante, debido a ello tiene que tener un número adecuado de elementos. Al tener una población relativamente alta, se emplea la fórmula para cálculo de muestra en poblaciones finitas, la cual se presenta en la figura 2, esta es empleada cuando se tiene conocimiento del total de participantes en la investigación, además de ello se han seguido los criterios de inclusión y exclusión descritos, sin embargo, al no tener otros criterios más los participantes fueron seleccionados por el orden en que iban respondiendo las preguntas, hasta completar los 155.

Figura 2

Fórmula para muestras finitas

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

Remplazando:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(260)}{260(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{249.704}{0.65 + 0.9604}$$

$$n = 155.06$$

$$n = 155$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado fue probabilístico simple, donde se realizó un cálculo de muestra a través de una fórmula, es por ello que todos los sujetos de investigación tuvieron las mismas oportunidades de participar.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los Oficiales y suboficiales de una comisaría de Huancayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta. Useche et al. (2019) indica que la encuesta es utilizada para recopilar información y opiniones de un grupo de personas sobre un tema o una serie de preguntas específicas. Se utiliza un cuestionario precodificado diseñado específicamente para recopilar la información limitada a las preguntas delineadas en él. El

objetivo es obtener información de una muestra amplia de individuos para tener una idea general del tema en cuestión.

Se empleó como instrumento de recolección el cuestionario, del cual, Cisneros et al. (2022) indican está compuesta por un grupo de preguntas cuidadosamente organizadas, estructuradas y específicas, diseñadas para medir o evaluar una o más variables definidas en el estudio.

El instrumento seleccionado estuvo validado según evaluación por juicio de expertos. López et al. (2019) indica que, en esta técnica, los expertos seleccionados cumplen con ciertos requisitos, los cuales indiquen que son aptos para su aplicación. Para ello, se consideran los conceptos que han sido previamente definidos en la literatura y se espera que el investigador cuente con conocimiento elevado sobre el tema, para garantizar la validez racional del instrumento.

La confiabilidad será medida por el Alfa de Cronbach. Taber (2018) indican que el esta mide la fiabilidad de un instrumento de medición, como un cuestionario, escala o prueba, e indica en qué medida los ítems son precisos y coherentes son los resultados obtenidos al utilizar el instrumento. Para la investigación se obtuvo un valor de 0.744 en el cuestionario para medir la gestión logística y un 0.814 en el que mide la calidad del servicio, estos resultados indican que estos son confiable y altamente confiable respectivamente.

La Escala de estimación utilizada en el instrumento de recolección datos será de tipo Likert, esta escala es un tipo de instrumento psicométrico muy utilizado en las Ciencias Sociales para medir actitudes, opiniones o percepciones. En ellas, el encuestado debe responder a una serie de afirmaciones o ítems indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con ellos, utilizando una escala ordenada y unidimensional. (Matas, 2018)

Además, utilizaremos los siguientes Baremos:

Tabla 1*Baremo para Gestión Logística*

| | Deficiente | Regular | Eficiente |
|---|-------------------|----------------|------------------|
| Gestión Logísticas | [15-35] | [36-55] | [56-75] |
| Cálculo de necesidades | [5-11] | [12-18] | [19-25] |
| Obtención de bienes y contratación de servicios | [5-11] | [12-18] | [19-25] |
| Distribución de bienes | [5-11] | [12-18] | [19-25] |

Nota: Elaboración propia

Tabla 2*Baremo para Calidad de Servicios*

| | Bajo | Medio | Alto |
|------------------------|-------------|--------------|-------------|
| Calidad de Servicios | [17-39] | [40-62] | [63-85] |
| Confiabilidad | [5-11] | [12-18] | [19-25] |
| Capacidad de respuesta | [3-6] | [7-10] | [11-15] |
| Seguridad/Competencia | [3-6] | [7-10] | [11-15] |
| Empatía | [4-9] | [10-15] | [16-20] |
| Aspectos tangibles | [2-4] | [5-7] | [8-10] |

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación, lo primero que se realizará es obtener el permiso correspondiente de la comisaría donde se realizará el estudio solicitándolo mediante una carta dirigida al comandante Superior de la Comisaría de Huancayo donde se realizará el estudio y a la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido el permiso, se convocará a una reunión con los oficiales y suboficiales para explicarles los objetivos del estudio y se les hará firmar un consentimiento informado. Posteriormente, se pactará el día y la hora en que se aplicará el cuestionario, cumpliendo con los criterios de inclusión donde se les aplicará una encuesta de forma presencial con una duración de 20 minutos, aplicando los cuestionarios para cada variable establecida. Finalmente se adjuntarán los anexos y se realizará el vaciado de la información obtenida en tablas Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizará un análisis descriptivo, el cual consiste en recopilar la información brindada por los oficiales y suboficiales en relación a las variables. Para ello, se hará una sumatoria de los resultados tanto por dimensión como por variable, y se representarán mediante tablas o gráficos estadísticos, para esto se transferirán los resultados a una tabla de Excel y esta información se usará para crear una base de datos. Luego, mediante el paquete estadístico SPSS versión 23 se hará el análisis paramétrico, mediante la prueba de correlación de Pearson. Con los resultados, se realizarán tablas de doble entrada para ambas variables con sus frecuencias correspondientes y tablas de frecuencia individuales para cada variable.

3.7. Aspectos Éticos

El estudio se realizó considerando los principios éticos generales de la Universidad Cesar Vallejo, ya que fomentan el trato igualitario a los participantes y elimina toda brecha discriminatoria. Asimismo, se respetaron los principios éticos del Informe de Belmont durante el desarrollo del estudio, los cuales se basan en tres principios fundamentales: la beneficencia, la autonomía y la justicia. Se utilizan los principios antes mencionados buscando la protección de los participantes y de sus derechos, y asegurar que la investigación se desarrolle de forma ética y responsable. (Sánchez et al., 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable independiente

| Nivel | Cálculo de necesidades | | Obtención de bienes y contratación de servicios | | Distribución de bienes | | Gestión logística | |
|------------|------------------------|--------|---|--------|------------------------|--------|-------------------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Deficiente | 28 | 18.06% | 42 | 27.10% | 29 | 18.71% | 29 | 18.71% |
| Regular | 109 | 70.32% | 95 | 61.29% | 106 | 68.39% | 106 | 68.39% |
| Eficiente | 18 | 11.61% | 18 | 11.61% | 20 | 12.90% | 20 | 12.90% |
| Total | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% |

En la tabla 3 se observan los resultados encontrados a través del cuestionario de gestión logística, de la dimensión cálculo de necesidades se ha encontrado que el 70.32% considera que tiene un nivel regular, mientras que el 18.06% la considera deficiente y el 11.61% eficiente, mientras que para la dimensión obtención de bienes y contratación de servicios, se considera que es regular en un 61.29%, un 27.10% la considera deficiente y solo el 11.61% menciona que es eficiente; para la dimensión distribución de bienes un 68.39% ha mencionado que se viene realizando de forma regular, un 18.71% indicó que es deficiente y un 12.90% mencionó que es eficiente. Mientras que para la variable gestión logística los sujetos de muestra mencionaron que un 68.39% regular, un 18.71% han indicado que se viene realizando de forma deficiente y el 12.90% indico que es eficiente.

Tabla 4*Resultados descriptivos de la variable dependiente*

| Nivel | Confiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad/Competencia | | Empatía | | Aspectos tangibles | | Calidad de servicio | |
|-------|---------------|--------|------------------------|--------|-----------------------|--------|---------|--------|--------------------|--------|---------------------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Bajo | 23 | 14.84% | 30 | 19.35% | 28 | 18.06% | 35 | 22.58% | 44 | 28.39% | 9 | 5.81% |
| Medio | 110 | 70.97% | 92 | 59.35% | 87 | 56.13% | 99 | 63.87% | 81 | 52.26% | 145 | 93.55% |
| Alto | 22 | 14.19% | 33 | 21.29% | 40 | 25.81% | 21 | 13.55% | 30 | 19.35% | 1 | 0.65% |
| Total | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% | 155 | 100% |

En la tabla 4 se muestran los resultados encontrados a través del cuestionario de calidad de servicio, en ella se encontró que para la dimensión confiabilidad un 70.97% indica que es de nivel medio, un 14.84% mencionó que es bajo y solo un 14.79% indicó que es alto; para la dimensión capacidad de respuesta un 59.35% indicaron que el nivel es medio, mientras que un 21.29% ha mencionado que se encuentra en nivel alto y un 19.35% indicó que es bajo; para la dimensión seguridad/competencia un 56.13% han mencionado que es medio, un 25.81% indicó que es alto y el 18.06% concluyeron que bajo; para la dimensión empatía un 63.87% ha indicado que el nivel es medio, un 22.58% mencionó que es bajo y un 13.55% que este es alto; para la última dimensión, aspectos tangibles se ha mencionado que un 52.26% lo considera como medio, mientras que un 28.39% mencionó que el nivel es bajo y solo un 19.35% ha mencionado que es alto. Para la dimensión calidad de servicio un 93.55% mencionó que el nivel es medio, mientras que un 5.81% indicó que es bajo y solo el 0.65% indicó que es alto.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

Cálculo de la Prueba de normalidad

| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro - Wilk | | |
|----------------------|--------------------|-----|-------|----------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión Logística | ,130 | 155 | ,000 | ,935 | 155 | ,000 |
| Calidad del servicio | ,062 | 155 | ,200* | ,987 | 155 | ,143 |

En la tabla 5 se observan los resultados obtenidos de la prueba de normalidad, donde se consideró la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra tiene un número mayor a 50 unidades. En ella se encuentra que para la variable gestión logística el $p\text{-valor} < 0.050$, lo cual indica que esta no cumple los criterios de normalidad, mientras que para la calidad del servicio el $p\text{-valor} < 0.200$, indicando que esta cumple los criterios de normalidad. Con esto se logra concluir que al solo una variable cumplir con los criterios de normalidad, se empleará la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para hallar la relación y realizar la prueba de hipótesis.

4.3. Pruebas de hipótesis

Hipótesis específica 1:

Tabla 6

Relación del cálculo de necesidades y la calidad del servicio

| Correlaciones | | Calidad del servicio |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Cálculo de necesidades | Coeficiente de correlación | ,209** |
| | Sig. (bilateral) | ,009 |
| | N | 155 |

En tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica entre la dimensión cálculo de necesidades con la calidad del servicio, en ella se halló que estas se relacionan con un Rho de Spearman de 0.209 y con un p-valor de 0.009 (p-valor < 0.050), indicando que se relacionan directamente, sin embargo, esta es baja pero estadísticamente significativa. Así mismo el p-valor indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2:

Tabla 7

Relación de la obtención de bienes y contratación de servicios y la calidad del servicio

| Correlaciones | | Calidad del servicio |
|--|----------------------------|-----------------------------|
| Obtención de bienes y contratación de servicios | Coeficiente de correlación | ,312** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 155 |

La tabla 7 muestra los resultados de la prueba no paramétrica entre la dimensión obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio, en ella se halló que estas se relacionan con un Rho de Spearman de 0.312 y con un p-valor de 0.000 (p-valor < 0.050), indicando que se relacionan directamente, sin embargo, esta es baja pero estadísticamente significativa. Así mismo el p-valor indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3:

Tabla 8

Relación de la distribución de bienes y la calidad del servicio

| Correlaciones | | Calidad del servicio |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Distribución de bienes | Coeficiente de correlación | ,338** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 155 |

La tabla 8 muestra los resultados de la prueba no paramétrica entre la dimensión distribución de bienes con la calidad del servicio, en ella se halló que estas se relacionan con un Rho de Spearman de 0.338 y con un p-valor de 0.000 (p-valor < 0.050), indicando que se relacionan directamente, sin embargo, esta es baja pero estadísticamente significativa. Así mismo el p-valor indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis general:

Tabla 9

Relación de la gestión logística y la calidad del servicio

| Correlaciones | | Calidad del servicio |
|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Gestión Logística | Coeficiente de correlación | ,313** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 155 |

La tabla 8 muestra los resultados de la prueba no paramétrica entre las variables gestión logística y la calidad del servicio, en ella se halló que estas se relacionan con un Rho de Spearman de 0.313 y con un p-valor de 0.000 (p-valor < 0.050), indicando que se relacionan directamente, sin embargo, esta es baja pero estadísticamente significativa. Así mismo el p-valor indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La gestión logística y la calidad del servicio son dos elementos fundamentales en cualquier organización que busca ofrecer productos o servicios de manera eficiente y satisfactoria para sus usuarios, ya que asegura un servicio de calidad con una entrega oportuna y precisa de los servicios, mientras que la calidad del servicio impacta en la satisfacción y fidelidad, lo que a su vez influye en la reputación y el éxito general de la institución, esto último considerando que los servicios ofrecidos por las comisarias o cualquier otro organismo gubernamental tienen una mala reputación, ocasionada por la baja calidad al momento de ser atendidos.

En base a ello se propuso como objetivo general: Determinar como la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio del cual se ha obtenido que la relación entre ambas fue de 0.313, con un p-valor de 0.000 (p-valor < 0.050), mientras que los resultados para la gestión logística, indica que esta se encuentra en nivel regular con un 68.39%, mientras que un 18.71% lo considera deficiente y solo un 12.90% menciona que es eficiente, mientras que para la calidad del servicio los resultados indicaron que un 93.55% de los encuestados la considera en nivel medio, 5.81 en nivel bajo y 0.65% en nivel moderado, esta relación explicaría que si bien una adecuado abastecimiento de recursos, sean estos materiales o humanos, la calidad de este puede estar más relacionado con otras variables, como las capacitaciones para las personas que trabajan ahí, o quizás la reducción o eliminación de la burocracia, que de cierto modo limita la actividad policial.

Los resultados son comparados con Rodríguez (2020) quien buscó determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la Municipalidad de Santa, donde concluyó que la relación fue significativa entre las variables; Además, Gancino (2021) buscó determinar la relación entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario en el área de información general del GAD de Ambato, con lo cual determinó que existe una relación entre las variables. Por otro lado, Mujica (2018) en tu estudio buscó determinar la relación entre el compromiso de desempeño y la gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018 concluyendo que la relación

es significativa entre ambas variables estudiadas con un Rho es de 0.867 y p-valor < 0.00 .

Esta investigaciones son similares en sus resultados y sus hallazgos, esto es debido a que la población es la principal evaluadora de los servicios ofrecidos por la Policía Nacional del Perú y que gracias a una eficiente gestión de logística logra combatir con la delincuencia y todos los problemas que se presenten donde tenga que intervenir porque cuenta con las herramientas necesarias para actuar en el momento preciso y es así como logra una buena calidad de servicio y satisfacción de la población.

La teoría del sistema logístico de Baogang (2019) enfatiza la coordinación y optimización de actividades en la cadena de suministro para mejorar el rendimiento y la eficiencia, en pocas palabras sugiere que para desarrollar una gestión logística más efectiva, con una mejor integración de actividades y un manejo adecuado de la cadena de suministro, más interconectada, podría tener un impacto positivo el servicio que brindan, sin embargo menciona que para lograrlo, es esencial considerar factores adicionales, como capacitación para el personal y reducción de burocracia, para mejorar aún más la calidad del servicio policial.

Estos resultados son similares al estudio de Córdova (2021) quien en su tesis tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de coordinación logística en la CSJSA, 2020, encontrando coeficiente de R de Pearson es de 0.550 y el p-valor 0.01. Sin embargo, Acosta (2022) buscó determinar el impacto que tiene la gestión administrativa en los niveles de calidad del servicio en cementerios de Ambato, el cual tuvo un impacto alto y significativo encontrando un Rho es de Spearman de 0.831.

Para ayudar a responder los objetivos, se han planteado tres objetivos específicos, donde el primero fue: Determinar cuál es la relación entre el cálculo de necesidades y la calidad del servicio, del cual se encontró que la relación era baja con un Rho de Spearman 0.209 y significativa con un p-valor de 0.009 (p-valor < 0.050), además sobre la dimensión el personal encuestado ha indicado que un 18.06% perciben un nivel deficiente, un 70.32% como nivel

regular y solo el 11.6% un nivel eficiente, estos resultados se explicarían desde el punto de vista que las necesidades particulares de cada comisaria no son consideradas al momento del abastecimiento, si no mas bien este es de forma proporcional al tamaño de la comisaria, pero siempre es igual para todas, por lo cual no consideran que esto afecta en gran proporción a la calidad del servicio

Vásquez et al. (2021) en su estudio menciona que, la obtención de bienes y contratación de servicios se centra en la gestión realizada con los proveedores para adquirir bienes y servicios suficientes para que la institución siga con sus operaciones. Incluye la selección, evaluación y negociación de contratos con proveedores, así como la gestión de la calidad y los plazos de entrega.

Gonzáles et al. (2018) define al cálculo de necesidades como la planificación y estimación de los materiales y productos requeridos en función de la demanda prevista y otros factores relevantes, de ello destaca la importancia de una gestión logística más precisa y personalizada para cada comisaría, teniendo en cuenta sus requerimientos específicos, lo cual se basa en que una planificación adecuada en el abastecimiento de recursos y productos, considerando las particularidades de cada una de ellas, podría mejorar significativamente la calidad del servicio policial y optimizar la cadena de suministro en general.

Esta información también puede ser comparada con la teoría de la cadena de suministro expuesta por Maruri & Torres (2020) y las ideas presentadas por Christopher (2022), debido a que en la teoría se destaca la importancia de mantener un equilibrio en los tiempos necesarios para utilizar productos, interactuar con proveedores y recibir nueva mercadería, lo cual en el contexto de una comisaría, esto se traduce en la necesidad de identificar las herramientas necesarias para atender emergencias diarias de manera eficiente y oportuna, por lo cual el proceso de cálculo de necesidades y abastecimiento debería estar bien planificado y coordinado para asegurar que los materiales y recursos estén disponibles cuando se necesiten, en el caso Christopher (2022) adiciona información indicando que la cadena de suministro implica un proceso

completo que va desde la adquisición de materiales hasta la entrega del producto final, el cual tiene como objetivo optimizar la cadena para garantizar disponibilidad oportuna, menor costo y alto nivel de calidad y servicio, el cual enfocado en la realidad de la comisaría, significa asegurar que los materiales, equipos y recursos necesarios para brindar un servicio policial de calidad estén disponibles en el momento adecuado y en las cantidades necesarias.

Estos resultados se pueden relacionar con la teoría de James & Inyang (2022) en la cual se enfatiza la importancia de una gestión logística eficiente para garantizar la calidad y satisfacción del usuario en la cadena de suministro, lo cual se explica ya que la obtención de bienes y contratación de servicios se refiere a la gestión con los proveedores para adquirir los recursos necesarios para el funcionamiento de la institución, esto incluye la selección, evaluación y negociación de contratos, así como la gestión de la calidad y los plazos de entrega, en este caso, la gestión logística se enfoca en coordinar y optimizar los procesos relacionados con la adquisición, almacenamiento, transporte y entrega de bienes y servicios, también destaca que si la gestión logística es óptima, los bienes y servicios se adquirirán y entregarán de manera oportuna, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio ofrecido, sin embargo si esta es deficiente podría llevar a retrasos, lo que afectaría negativamente lo que afecta la satisfacción del usuario y por ende la calidad del servicio

En relación al tercer objetivo específico, este tuvo como objetivo: Determinar cuál es la relación entre la distribución de bienes y la calidad del servicio, del cual se halló que la relacionan con un Rho de Spearman de 0.338 y con un p-valor de 0.000 ($p\text{-valor} < 0.050$), mientras que los resultados para la dimensión mostraron que 68.39% es regular, 18.71% menciona que es deficiente y 12.90% lo considera eficiente, este valor obtenido de la relación también se mantiene en un nivel bajo, ya que si bien la distribución dentro de la comisaria se hace de forma interna, consideran que esto no afecta en gran forma a la calidad del servicio, ya que se debería considerar más la parte humana, que solo el abastecimiento, ya que esto podría estar más relacionado a un tema de empatía que de una falta de abastecimiento, sin embargo es importante recalcar que quizás un personal capacitado necesite de más

recursos para realizar de mejor forma su trabajo, por lo cual es importante mejorar el proceso de abastecimiento

Verificando lo encontrado por Murillo (2021) donde planteó como principal objetivo el grado de relación existente entre la gestión logística con la calidad en los servicios públicos de una institución pública obteniendo un Rho de Spearman de 0.741 y p-valor < 0.00 . Además, Atiaga (2020) se concluyó que con un coeficiente R de Pearson es de 0.855 afirmó la incidencia en la gestión de la Calidad y la satisfacción de los usuarios de un registro civil. Según Pacheco et al. (2020), la distribución de bienes se refiere a la gestión de la distribución de los productos y bienes, desde su almacenamiento hasta la entrega al usuario final. Incluye la planificación de rutas para su entrega, gestionar el transporte y la gestión logística inversa (devoluciones y reclamaciones), así como la gestión de los tiempos de entrega y la satisfacción que se obtuvo del usuario.

Ahora bien, los resultados difieren con Herman (2022) quien en su tesis buscó determinar la influencia de la calidad en el servicio sobre la satisfacción, donde la hipótesis afirmaba que existía cierta influencia en la calidad de servicio sobre la satisfacción. Se concluyó que la calidad de servicio tiene una influencia de un R^2 de 0.849 con la satisfacción del usuario, y que es estadísticamente significativo con un p-valor de 0.018.

Según la teoría del sistema logístico de Baogang (2019), esta se enfoca en la coordinación y optimización de actividades para proporcionar productos o servicios al usuario, por ello, con un desarrollo moderado en la distribución de bienes y calidad, esta teoría es relevante, ya que una distribución eficiente de bienes puede mejorar la calidad del servicio policial, lo cual implica una respuesta más rápida a emergencias, además de mayor disponibilidad de recursos y reducción los tiempos muertos, ya que una planificación logística adecuada también mejora la coordinación entre departamentos y reduce costos innecesarios, además la integración efectiva de actividades logísticas, según la teoría, puede mejorar el rendimiento y la eficiencia de la cadena de suministro policial, beneficiando a la comunidad a la que sirve.

Pese a que la investigación ayudó a mostrar la realidad de cómo están funcionando las variables de estudio, es importante considerar algunas limitaciones, como el sesgo de respuesta, debido a la que existe una posibilidad de que los trabajadores respondan al cuestionario de manera parcial o influyendo en los resultados, debido a que algunos podrían sentirse incómodos al expresar críticas o podrían exagerar la positividad para mantener una imagen favorable. Además, se debe considerar la subjetividad de las respuestas, debido a que la percepción y opinión individual pueden variar, lo que podría dificultar la obtención de una visión global y precisa de la situación. Sin embargo, se debe considerar que la investigación ayudó a identificar áreas de mejora en la gestión logística y la calidad del servicio, pudiendo revelar puntos débiles y desafíos que necesitan ser abordados para mejorar los procesos y ofrecer un mejor servicio. También se debe considerar que esta podría ayudar a realizar una retroalimentación interna, pues los resultados del cuestionario pueden generar una idea de los puntos más débiles de la institución, con el objetivo de luego ser mejorados. Con esto se logra concluir que a pesar de las limitaciones que puede presentar la investigación, los hallazgos de la misma pueden servir como referencias para investigaciones más amplias y rigurosas, las cuales pueden guiar el diseño de estudios más exhaustivos que incluyan muestras más representativas y métodos de recopilación de datos más variados

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva, baja y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, lo que indica que una mejora en la gestión logística provocaría una mejora leve en la calidad de servicio.
2. Existe una correlación positiva, baja y significativa entre la dimensión cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, lo que indica que una mejora en el cálculo de necesidades provocaría una mejora leve en la calidad de servicio.
3. Existe una correlación positiva, baja y significativa entre la dimensión Obtención de bienes y contratación de servicios y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, lo que indica que una mejora en la obtención de bienes y contratación de servicios provocaría una mejora leve en la calidad de servicio.
4. Existe una correlación positiva, baja y significativa entre la dimensión distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, lo que indica que una mejora en la distribución de bienes provocaría una mejora leve en la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Interior, implementar mecanismo en el sistema de gestión logística de la Policía Nacional del Perú que abarquen los aspectos particulares de cada Unidad o Sub unidad (comisarias), con el objetivo de que se atiendan las necesidades logísticas adecuadas a su realidad, que le permitan realiza sus labores.
2. A la Policía Nacional del Perú, que su sección de programación y adquisiciones debe solicitar informes a sus comisarios de las necesidades logísticas de cada comisaria, teniendo en cuenta que cada una tiene necesidades distintas y cada una de ellas necesita insumos distintos, esto ocasionará que la policía desempeñe mejor sus labores.
3. A la Policía Nacional del Perú, que atreves de su sección de administración de bienes, genere procesos más ágiles descentralizando los presupuestos a cada unidad en base sus necesidades y requerimientos que eliminaran los procesos burocráticos, debido a que estos generan retrasos en el abastecimiento al pretender realizar adquisidores en licitaciones globales y procesos observados, lo cual implica no contar con los recueros logísticos adecuados, afectando a la calidad del servicio.
4. Al comisario de la dependencia policial de Huancayo, se le recomienda continuar con las gestiones en busca de aliados estraguitos que forman parte la sociedad civil organizada, con la finalidad de realizar alianzas estratégicas que permitan cubrir las necesidades logísticas y lograr brindar un servicio eficiente y eficaz, cumpliendo de esta manera con la implementación y ejecución de las políticas públicas dictadas por el gobierno central.

REFERENCIAS

- Adelwini, B.; Toku, L. & Adu, O. (2022) Investigating the effects of logistics management on organizational performance: New evidence from the manufacturing industry, *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 16(1), 1-11. DOI: 10.55217/102.v16i1.606
- Acosta, K. (2022) *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Atiaga, A. (2020) *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>
- Bernechea, M. (21 de abril de 2022) *Comisarías, una radiografía de sus principales deficiencias*, Rpp Noticias.
<https://rpp.pe/peru/actualidad/comisarias-una-radiografia-de-sus-principales-deficiencias-informe-noticia-1399241>
- Baogang, X. (2019) Research on Teaching Reform for Logistics Management Major under the Guidance of Intelligent Logistics. *Francis Academic Press*. 1(1). 165-169. DOI: 10.25236/eduer.2019.035
- Cárdenas, Y. (2021) *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, K.; Gonzáles, P. & Mesías, L. (2018) *La transformación policial para el 2030 en América Latina*, Banco Internacional de Desarrollo.
- Causado, E.; Charris, A. & Guerrero, E. (2019) Mejora Continua del Servicio al cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*. 30(2). 73-84.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

Cheng, W.; Masukujjaman, M.; Shah, S.; Ahmad, I.; Chieh, L. & Yi, H. (2023) The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies* 11(33), 2-19.
<https://doi.org/10.3390/ijfs11010033>

Christopher, M. (2022). *Logistics and supply chain management*. 6ta Edición, FT Prentice Hall.

Cisneros, A.; Guevara, A.; Urdánigo, J. & Garcés, J. (2022) Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 8(1). 1165-1185. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Córdova, J (2021) *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de coordinación logística en la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85313/C%
%b3rdova_VJB-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85313/C%c3%b3rdova_VJB-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Daza, J.; Cárdenas, C.; Cárdenas, J.; Nieto, J. & Lopera, J. (2020) Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia, *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 96-115. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Defensoría del pueblo (2019) *Por una atención policial de calidad, con respeto de derechos fundamentales*, Supervisión Nacional a los departamentos de investigación criminal de la Policía, 2018.
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/09/INFORME-DE-ADJUNT%C3%8DA-N%C2%B0-003-2019-DP-ADHPD-Supervisi%C3%B3n-Nacional-a-los-Departamentos-de-Investigaci%C3%B3n.pdf>

- Delgado, O. (2022) Importance and Applications of Applied Research. *Jornal of Research and Development*. 10(2). 1-2. <https://www.longdom.org/open-access/importance-and-applications-of-applied-research.pdf>
- Gancino, S. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- González, I.; Galván, M., Gutierrez, I. & Eliseo, H. (2018) *Logística y productividad*, 1ra Edición, Red Iberoamericana de Investigación.
<https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2019/03/Logi%CC%81stica-y-Productividad-10-4.pdf>
- Henríquez, L. & Henríquez, V. (2019) Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Revista Espacios*. 40(29). 1-17.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n29/19402922.html>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of business and social science*, 2(1), 39-45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Hurtado, F. (2020) Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El génesis del nuevo conocimiento. *Revista Cientific*. 5(16) 99-119. DOI:
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Jain, A. & Bala, R. (2018) Differentiated or integrated: Capacity and service level choice for differentiated products, *European Journal of Operational Research*, 266(3), 1025-1037. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.10.053>
- James, E. & Inyang, I. (2022). Logistics management and marketing performance of small and medium-sized manufacturing firms. *Logistics Management*, 5(1), 1-15. <https://doi.org/10.52589/ijebi-d1d3kf26>

- Jiang, X. (2019) Research on Enterprise Logistics Management Innovation Based on Supply Chain Management Environment. *Journal of Physics*, 1237, 1-8. doi:10.1088/1742-6596/1237/2/022168
- Kumar, A.; Garg, A. & Gajpal, Y. (2021) Determinants of Blockchain Technology Adoption in Supply Chains by Small and Medium Enterprises (SMEs) in India. *Mathematical Problems in Engineering*, (1)15, 1-14. <https://doi.org/10.1155/2021/5537395>
- Leng, K. (2020) A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105-119. DOI 10.1108/PRR-08-2019-0029
- Ley N.º 28175, Ley Marco del empleo público. (01 de enero de 2005). Diario Oficial El Peruano. <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/pdf-normas/ley-n28175.pdf>
- Ley N.º 29571, Ley de Protección al consumidor. (02 de octubre de 2010). Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Ley N.º 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad. (11 de junio de 2014). Plataforma Digital única del estado. <https://www.gob.pe/institucion/inacal/normas-legales/292131-30224>
- López, R.; Avello, R.; Palmero, D.; Sánchez, S. & Quintana, M. (2019) Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina*. 48(2). 441-450. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/352>
- Matas, A. (2018) Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20(1). 38-47. DOI: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Maruri, C. & Torres, A. (2020). Gestión de la sustentabilidad en las cadenas de suministro: Un acercamiento desde la teoría. *Repositorio De La Red*

Internacional De Investigadores En Competitividad, 13, 1523–1539.

Recuperado a partir de

<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1868>

Ministerio del Interior (2018) *Plan estratégico de capacidades de la policía nacional del Perú al 2030* Mariano Santos Mateos, Policía Nacional del Perú.

<https://www.policia.gob.pe/dirseciu/documentos/PLAN%20ESTRATEGICO%20PNP%202030.pdf>

Mujica, P. (2018) *Compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28650/Mujica_APR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo, J. (2021) *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, universidad* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69201/Murillo_AJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nguyen, T. & Nagase, K. (2020) Total Quality Management: A Mediating Factor in the Relationship Between Customer Expectations and Satisfaction.

International Journal of Management and Marketing Research, 13(1), 1-13.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3736225

Núñez, L.y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Institución, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>.

Pacheco, D.; Marteletti, C. & Silveire, R. (2020) Desafíos para la gestión de inventarios en instituciones de distribución de bienes de consumo, *Revista Lasallista de Investigación*, 17(1), 371-388.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492020000100371&lng=en&nrm=iso&tlng=es

- Ramya, N.; Kowsalya, A. & Dharanipriya, K. (2019) Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(2), 38-41.
https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Richey, R.; Roath, A.; Adams, F. & Wieland, A. (2021) A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-92. DOI: <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- Rodríguez, J. (2020) *Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, H.; Real, J.; Ordoñez, J.; Gavino, G. & Saldarriaga, G.(2021) *Metodología de la Investigación*. 1ra Edición. Editorial Corporativa Edicumbre.
https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articulo/view/22/29
- Salas, A. (03 de enero de 2021) *Los cuerpos de policía en América Latina*, Centro estratégico de Latinoamérica Geopolítica. <https://www.celag.org/los-cuerpos-de-policia-en-america-latina/>
- Sánchez, J.; Cambil, J. & Luque, F. (2020) Belmont report. A theoretical and practical reviewed. *Journal of Healthcare Quality Research*. 36(3). 179-180. DOI: 10.1016/j.jhqr.2020.01.011
- Solano, G., & Vera, M. J. (2019). Police occupational stress and coping in Latin America. *International Journal of Emergency Services*, 8(1), 54-65.
<https://doi.org/10.1108/IJES-06-2018-0034>
- Taber, K. (2018) The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Science Education*, 48(1), 1273-1296. DOI 10.1007/s11165-016-9602-2

- Tatik, R. (2019) The impact of total quality management on service quality, customer engagement, and customer loyalty in banking. *JMK*, 21(2), 95-103. DOI: 10.9744/jmk.21.2.95–103
- Tuo de Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (25 de enero de 2019). Diario Oficial El Peruano.
- Umair, A., Zhang, W., Han, Z. y Haq, S. (2019) Impact of Logistics Management on Customer Satisfaction: A Case of Retail Stores of Islamabad and Rawalpindi. *American Journal of Industrial and Business Management*, 9, 1723-1752. doi: 10.4236/ajibm.2019.98113.
- Useche, M.; Artigas, W.; Queipo, B. & Perozo, E. (2019) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali- cuantitativos*. Primera Edición. Editorial Gente Nueva: Universidad de la Guajira.
https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/629667/mod_resource/content/1/Libro%20T%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20recollecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf
- Valenzo, M.; Lázaro, D. & Martínez, J. (2019) Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 1-23. DOI: 10.15446/dyna.v86n211.78368
- Vásquez, L.; Martínez, M. & Jiménez, M. (2021) La administración del transporte urbano: alternativa de uso sustentada en la educación sostenible, *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), 239-265. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/957/3047>
- Vásquez, M. (2021) *Gestión logística y la productividad laboral de los efectivos del orden de una entidad pública en el contexto de pandemia* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70731/Vasquez_GMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|---|---|--|---|--|------|---|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1: Gestión Logística | | | | | | | |
| Problemas Específicos: | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | | | |
| | | | ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023? | Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. | Existe una relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. | Cálculo de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la previsión de la demanda. Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. | 1-5 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | Eficiente: [56-75] Regular: [36-55] Deficiente: [15-35] |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la percepción del cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023? ¿Cuál es la relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023? ¿Cuál es la relación entre la | <ul style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre la percepción del cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. Determinar cuál es la relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. | <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación entre la percepción del cálculo de necesidades y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. Existe una relación entre la obtención de bienes y contratación de servicios con la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. Existe una relación entre la | Obtención de bienes y contratación de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Número de proveedores homologados Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores Número de contratos con proveedores Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos Nivel de calidad de los proveedores evaluados | 6-10 | | |
| | | | Distribución de bienes | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto Porcentaje de entregas completas y sin daños Número de devoluciones y/o reclamaciones Coste del transporte y de la distribución en general | 11-15 | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|---|
| distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023? | <ul style="list-style-type: none"> Determinar cuál es la relación entre la distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. | distribución de bienes y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023. | | | | | |
| | | | Variable 2: Calidad del servicio | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
| | | | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Horario de trabajo Información confiable Respuestas de atención Servicios confiables | 1-5 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | Alto: [63-85] Medio: [40-62] Bajo: [17-39] |
| | | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega de respuesta Tiempo razonable de atención Tiempo para resolver dudas | 6-8 | | |
| | | | Seguridad/Competencia | <ul style="list-style-type: none"> Habilidades del personal Capacidad para resolver problemas Preparación para responder inquietudes | 9-11 | | |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> Atención individualizada Respeto y consideración Interés y voluntad No discriminación | 12-15 | | |
| Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> Cuenta con equipos Datos e información accesible y oportuna | 16-17 | | | | | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | Técnicas e instrumentos: | | Método de análisis de datos: | | |
| Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal - correlacional | | Población: Muestra: | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | Descriptiva: Inferencial: | | |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Item | Escala de medición | Niveles o rangos |
|-----------------------------|---|---|--|--|-------|---|---|
| Gestión Logística | La gestión logística es un proceso integral que involucra la planificación, ejecución y control del flujo físico de materiales, productos y servicios, así como del flujo de información y recursos financieros, desde la adquisición de materiales hasta la entrega del producto final al usuario (Christopher, 2022). | La gestión logística se puede definir operativamente como el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios y recursos desde el punto de origen hasta el punto de consumo o destino final, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios y lograr una ventaja competitiva. | Cálculo de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la previsión de la demanda. Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. | 1-5 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | Eficiente: [56-75] Regular: [36-55] Deficiente: [15-35] |
| | | | Obtención de bienes y contratación de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Número de proveedores homologados Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores Número de contratos con proveedores Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos Nivel de calidad de los proveedores evaluados | 6-10 | | |
| | | | Distribución de bienes | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto Porcentaje de entregas completas y sin daños Número de devoluciones y/o reclamaciones Coste del transporte y de la distribución en general | 11-15 | | |
| Calidad del servicio | La calidad del servicio es el conjunto de características que hacen que un servicio sea adecuado para el propósito previsto, satisfactorio y económico. La calidad del servicio se mide en términos de la | La definición operacional de calidad de servicios se refiere a la medida en que los servicios cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, se entregan de manera eficiente y efectiva, y generan una | Confiability | <ul style="list-style-type: none"> Horario de trabajo Información confiable Respuestas de atención Servicios confiables | 1-5 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | Alto: [63-85] Medio: [40-62] Bajo: [17-39] |
| | | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega de respuesta Tiempo razonable de atención Tiempo para resolver dudas | 6-8 | | |
| | | | Seguridad/Competencia | <ul style="list-style-type: none"> Habilidades del personal Capacidad para resolver problemas Preparación para responder inquietudes | 9-11 | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------|--|-------|--|--|
| | capacidad de la institución para cumplir con estos criterios de manera consistente y confiable (Núñez & Juárez, 2018) | satisfacción positiva en los usuarios, a través de una gestión efectiva de los procesos de servicio y la consideración de la perspectiva de los usuarios. | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Respeto y consideración • Interés y voluntad • No discriminación | 12-15 | | |
| | | | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos • Datos e información accesible y oportuna | 16-17 | | |

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión Logística

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Consideras que la comisaría logra prever con exactitud la demanda de materiales y recursos necesarios | | | | | |
| 2 | Consideras que la comisaría es capaz de detectar y responder rápidamente a las variaciones en la demanda de materiales y recursos | | | | | |
| 3 | Consideras que las previsiones de demanda realizadas por la comisaría son precisas y se cumplen en la práctica | | | | | |
| 4 | Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de respuesta al solicitar materiales a sus proveedores | | | | | |
| 5 | Consideras que la comisaría cumple los plazos de entrega establecidos para los materiales solicitados | | | | | |
| 6 | Consideras que la comisaría cuenta con un número adecuado de proveedores homologados para satisfacer sus necesidades logísticas | | | | | |
| 7 | Consideras que la comisaría es ágil en el proceso de evaluación y selección de proveedores | | | | | |
| 8 | Consideras que la comisaría tiene un número suficiente de contratos establecidos con proveedores para garantizar un suministro constante | | | | | |
| 9 | Consideras que la comisaría ha logrado reducir costes a través de la negociación de contratos con proveedores | | | | | |
| 10 | Consideras que los proveedores evaluados por la comisaría cumplen con los estándares de calidad establecidos | | | | | |
| 11 | Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de entrega desde que se realiza una solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado | | | | | |
| 12 | Consideras que la comisaría cumple con entregar los productos o servicios solicitados dentro del plazo previamente acordado | | | | | |
| 13 | Consideras que la comisaría logra entregar los productos o servicios solicitados de forma completa y sin daños | | | | | |
| 14 | Consideras que la comisaría tiene un bajo número de devoluciones y/o reclamaciones por parte de los usuarios. | | | | | |
| 15 | Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | | |

Cuestionario sobre calidad del servicio

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Item | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Considera usted que está disponible durante el horario de trabajo para atender las necesidades de los ciudadanos. | | | | | |
| 2 | Considera usted que cumple con los horarios establecidos de apertura y cierre | | | | | |
| 3 | Considera usted que en la comisaría se brinda información clara y comprensible | | | | | |
| 4 | Considera que usted responde de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos | | | | | |
| 5 | Considera que en la comisaría se cumple con los procedimientos legales y administrativos establecidos | | | | | |
| 6 | Considera que en la comisaría se entrega las respuestas y resultados de manera oportuna | | | | | |
| 7 | Considera que el tiempo que se tarda en ser atendido es razonable | | | | | |
| 8 | Considera que el personal de la comisaría responde de manera oportuna y clara a las dudas planteadas por los ciudadanos | | | | | |
| 9 | Considera el personal de la comisaría muestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar su trabajo | | | | | |
| 10 | Consideras que el personal de la comisaría muestra habilidades para resolver problemas y situaciones complicadas | | | | | |
| 11 | Consideras que el brindas una atención personalizada y enfocada en las necesidades de cada ciudadano | | | | | |
| 12 | Consideras que el personal de la comisaría trata a los ciudadanos con respeto y cortesía | | | | | |
| 13 | Consideras que el personal de la comisaría muestra interés genuino en ayudar a los ciudadanos | | | | | |
| 14 | Consideras que el personal de la comisaría trata a todos los ciudadanos de manera justa y sin discriminación | | | | | |
| 15 | La comisaría cuenta con los equipos y recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. | | | | | |
| 16 | Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | | |
| 17 | La comisaría facilita el acceso a datos e información relevante para los ciudadanos | | | | | |

Anexo 04: Ficha técnica del instrumento

Ficha técnica del instrumento de la variable Gestión Logística

| | |
|-------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre Gestión Logística |
| Autor | Muñoz Jiménez, Frank David |
| Año | 2023 |
| Aplicación | Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la gestión logística en trabajadores de una Comisaría de Huancayo. |
| Bases teóricas | La gestión logística es un proceso integral que involucra la planificación, ejecución y control del flujo físico de materiales, productos y servicios, así como del flujo de información y recursos financieros, desde la adquisición de materiales hasta la entrega del producto final a los usuarios (Christopher, 2022). |
| Validación | Validado a través del juicio de expertos. |
| Confiabilidad | La confiabilidad obtenida mediante Alfa de Cronbach fue 0.744, lo que significa que el instrumento es altamente confiable. |
| Versión | Primera versión |
| Sujetos de aplicación | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo. |
| Tipo de administración | Cuestionario aplicado de forma presencial en una Comisaría de Huancayo |
| Duración | 20 minutos |
| Normas de puntuación | Escala tipo Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. |

Ficha técnica del instrumento de Calidad del Servicio

| | |
|-------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario sobre Calidad del Servicio |
| Autor | Muñoz Jiménez, Frank David |
| Año | 2023 |
| Aplicación | Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la Calidad del Servicio en trabajadores de una Comisaría de Huancayo. |
| Bases teóricas | La calidad del servicio es el conjunto de características que hacen que un servicio sea adecuado para el propósito previsto, satisfactorio y económico. La calidad del servicio se mide en términos de la capacidad de la institución para cumplir con estos criterios de manera consistente y confiable (Núñez & Juárez, 2018) |
| Validación | Validado a través del juicio de expertos. |
| Confiabilidad | La confiabilidad obtenida mediante Alfa de Cronbach fue 0.814, lo que significa que el instrumento es altamente confiable. |
| Versión | Primera versión |
| Sujetos de aplicación | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo. |
| Tipo de administración | Cuestionario aplicado de forma presencial en una Comisaría de Huancayo |
| Duración | 20 minutos |
| Normas de puntuación | Escala tipo Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. |

Anexo 05: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. INTRODUCCIÓN

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023”**. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio en una comisaría de Huancayo, 2023,

3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

4. BENEFICIOS

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras comisarías e instituciones públicas al permitirles tener información al respecto. Además, para el desarrollo del conocimiento científico.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso La investigación mostró que se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sr. Muñoz Jiménez, Frank David cuyo número de celular es 967498582.

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

PARTICIPACIÓN

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADOR:

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Anexo 06: Ficha de Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Gestión Logística. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Muñoz Correa Kevin Andrés |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado (<input type="checkbox"/>) |
| Área de formación académica: | Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>) |
| Áreas de experiencia profesional: | Maestro en Gestión Pública |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | |
|-----------------------|---|------------------------|---|------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Gestión Logística | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | |
| Administración: | Individual | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | |
| Significación: | Nivel | Cálculo de necesidades | Obtención de bienes y contratación de servicios | Distribución de bienes |
| | Deficiente | [5-11] | [5-11] | [5-11] |
| | Regular | [12-18] | [12-18] | [12-18] |
| | Eficiente | [19-25] | [19-25] | [19-25] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la percepción de los trabajadores sobre la gestión logística en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta tres dimensiones consideradas por Christopher, M. (2022) que son el Cálculo de necesidades, Obtención de bienes y contratación de servicios, y Distribución de bienes.

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|--------------------|---|--|
| Gestión Logísticas | Cálculo de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la previsión de la demanda. Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. |
| | Obtención de bienes y contratación de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Número de proveedores homologados Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores Número de contratos con proveedores Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos Nivel de calidad de los proveedores evaluados |
| | Distribución de bienes | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto Porcentaje de entregas completas y sin daños Número de devoluciones y/o reclamaciones Coste del transporte y de la distribución en general |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Logística

- Primera dimensión: Cálculo de necesidades
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en el cálculo de necesidades

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Exactitud en la previsión de la demanda. | • Consideras que la comisaría logra prever con exactitud la demanda de materiales y recursos necesarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. | • Consideras que la comisaría es capaz de detectar y responder rápidamente a las variaciones en la demanda de materiales y recursos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. | • Consideras que las previsiones de demanda realizadas por la comisaría son precisas y se cumplen en la práctica | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. | • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de respuesta al solicitar materiales a sus proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. | • Consideras que la comisaría cumple los plazos de entrega establecidos para los materiales solicitados | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Obtención de bienes y contratación de servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la obtención de bienes y contratación de servicios.

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Número de proveedores homologados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría cuenta con un número adecuado de proveedores homologados para satisfacer sus necesidades logísticas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría es ágil en el proceso de evaluación y selección de proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de contratos con proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría tiene un número suficiente de contratos establecidos con proveedores para garantizar un suministro constante | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado reducir costes a través de la negociación de contratos con proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Nivel de calidad de los proveedores evaluados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que los proveedores evaluados por la comisaría cumplen con los estándares de calidad establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Distribución de bienes
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la distribución de bienes

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto | • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de entrega desde que se realiza una solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto | • Consideras que la comisaría cumple con entregar los productos o servicios solicitados dentro del plazo previamente acordado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas completas y sin daños | • Consideras que la comisaría logra entregar los productos o servicios solicitados de forma completa y sin daños | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de devoluciones y/o reclamaciones | • Consideras que la comisaría tiene un bajo número de devoluciones y/o reclamaciones por parte de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Coste del transporte y de la distribución en general | • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |


 Kevin A. Muñoz Correa
 C.A.L. 1254
 ABOGADO

 Firma del evaluador
 DNI 46929165

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Calidad del servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Muñoz Correa Kevin Andrés |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Maestro en Gestión Pública |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---------------|------------------------|-----------------------|---------|--------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Calidad de Servicio | | | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | | | |
| Administración: | Individual | | | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | | | |
| Significación: | Nivel | Confiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad/Competencia | Empatía | Aspectos tangibles |
| | Bajo | [5-11] | [3-6] | [3-6] | [4-9] | [2-4] |
| | Medio | [12-18] | [7-10] | [7-10] | [10-15] | [5-7] |
| | Alto | [19-25] | [11-15] | [11-15] | [16-20] | [8-10] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar los niveles de la Calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta cinco dimensiones consideradas por Cárdenas, Y. (2021) que son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|----------------------|------------------------|---|
| Calidad del servicio | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Horario de trabajo • Información confiable • Respuestas de atención • Servicios confiables |
| | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega de respuesta • Tiempo razonable de atención • Tiempo para resolver dudas |
| | Seguridad/ Competencia | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades del personal • Capacidad para resolver problemas • Preparación para responder inquietudes |
| | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Respeto y consideración • Interés y voluntad • No discriminación |
| | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos • Datos e información accesible y oportuna |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la confiabilidad

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Horario de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que está disponible durante el horario de trabajo para atender las necesidades de los ciudadanos. • Considera usted que cumple con los horarios establecidos de apertura y cierre | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Información confiable | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en la comisaría se brinda información clara y comprensible | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respuestas de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que usted responde de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Servicios confiables | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se cumple con los procedimientos legales y administrativos establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Capacidad de respuesta

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se entrega las respuestas y resultados de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo razonable de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el tiempo que se tarda en ser atendido es razonable | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo para resolver dudas | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el personal de la comisaría responde de manera oportuna y clara a las dudas planteadas por los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Seguridad/Competencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Seguridad/Competencia

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Habilidades del personal | • Considera el personal de la comisaría muestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Capacidad para resolver problemas | • Consideras que el personal de la comisaría muestra habilidades para resolver problemas y situaciones complicadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Preparación para responder inquietudes | • Consideras que el brindas una atención personalizada y enfocada en las necesidades de cada ciudadano | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Empatía

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Atención individualizada | • Consideras que el personal de la comisaría trata a los ciudadanos con respeto y cortesía | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respeto y consideración | • Consideras que el personal de la comisaría muestra interés genuino en ayudar a los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Interés y voluntad | • Consideras que el personal de la comisaría trata a todos los ciudadanos de manera justa y sin discriminación | | | | X | | | | X | | | | X | |
| No discriminación | • La comisaría cuenta con los equipos y recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en los Aspectos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Cuenta con equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Datos e información accesible y oportuna | <ul style="list-style-type: none"> • La comisaría facilita el acceso a datos e información relevante para los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |


Kevin A. Muñoz Correa
CALL. 8254
ABOGADO

Firma del evaluador
DNI 46929165

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Gestión Logística. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Cruzado Rivera Víctor Raúl |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Educativa |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | |
|-----------------------|---|------------------------|---|------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Gestión Logística | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | |
| Administración: | Individual | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | |
| Significación: | Nivel | Cálculo de necesidades | Obtención de bienes y contratación de servicios | Distribución de bienes |
| | Deficiente | [5-11] | [5-11] | [5-11] |
| | Regular | [12-18] | [12-18] | [12-18] |
| | Eficiente | [19-25] | [19-25] | [19-25] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la percepción de los trabajadores sobre la gestión logística en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta tres dimensiones consideradas por Christopher, M. (2022) que son el Cálculo de necesidades, Obtención de bienes y contratación de servicios, y Distribución de bienes.

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|--------------------|---|--|
| Gestión Logísticas | Cálculo de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la previsión de la demanda. Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. |
| | Obtención de bienes y contratación de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Número de proveedores homologados Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores Número de contratos con proveedores Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos Nivel de calidad de los proveedores evaluados |
| | Distribución de bienes | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto Porcentaje de entregas completas y sin daños Número de devoluciones y/o reclamaciones Coste del transporte y de la distribución en general |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Logística

- Primera dimensión: Cálculo de necesidades
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en el cálculo de necesidades

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Exactitud en la previsión de la demanda. | • Consideras que la comisaría logra prever con exactitud la demanda de materiales y recursos necesarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. | • Consideras que la comisaría es capaz de detectar y responder rápidamente a las variaciones en la demanda de materiales y recursos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. | • Consideras que las previsiones de demanda realizadas por la comisaría son precisas y se cumplen en la práctica | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. | • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de respuesta al solicitar materiales a sus proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. | • Consideras que la comisaría cumple los plazos de entrega establecidos para los materiales solicitados | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Obtención de bienes y contratación de servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la obtención de bienes y contratación de servicios.

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Número de proveedores homologados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría cuenta con un número adecuado de proveedores homologados para satisfacer sus necesidades logísticas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría es ágil en el proceso de evaluación y selección de proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de contratos con proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría tiene un número suficiente de contratos establecidos con proveedores para garantizar un suministro constante | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado reducir costes a través de la negociación de contratos con proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Nivel de calidad de los proveedores evaluados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que los proveedores evaluados por la comisaría cumplen con los estándares de calidad establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Distribución de bienes
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la distribución de bienes

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de entrega desde que se realiza una solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría cumple con entregar los productos o servicios solicitados dentro del plazo previamente acordado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas completas y sin daños | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría logra entregar los productos o servicios solicitados de forma completa y sin daños | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de devoluciones y/o reclamaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría tiene un bajo número de devoluciones y/o reclamaciones por parte de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Coste del transporte y de la distribución en general | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |


 Firma del evaluador
 DNI
 40 18 7458

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Calidad del servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Cruzado Rivera Víctor Raúl |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Educativa |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---------------|------------------------|-----------------------|---------|--------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Calidad de Servicio | | | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | | | |
| Administración: | Individual | | | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | | | |
| Significación: | Nivel | Confiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad/Competencia | Empatía | Aspectos tangibles |
| | Bajo | [5-11] | [3-6] | [3-6] | [4-9] | [2-4] |
| | Medio | [12-18] | [7-10] | [7-10] | [10-15] | [5-7] |
| | Alto | [19-25] | [11-15] | [11-15] | [16-20] | [8-10] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar los niveles de la Calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta cinco dimensiones consideradas por Cárdenas, Y. (2021) que son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|----------------------|------------------------|---|
| Calidad del servicio | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Horario de trabajo • Información confiable • Respuestas de atención • Servicios confiables |
| | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega de respuesta • Tiempo razonable de atención • Tiempo para resolver dudas |
| | Seguridad/ Competencia | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades del personal • Capacidad para resolver problemas • Preparación para responder inquietudes |
| | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Respeto y consideración • Interés y voluntad • No discriminación |
| | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos • Datos e información accesible y oportuna |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la confiabilidad

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Horario de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que está disponible durante el horario de trabajo para atender las necesidades de los ciudadanos. • Considera usted que cumple con los horarios establecidos de apertura y cierre | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Información confiable | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en la comisaría se brinda información clara y comprensible | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respuestas de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que usted responde de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Servicios confiables | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se cumple con los procedimientos legales y administrativos establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Capacidad de respuesta

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se entrega las respuestas y resultados de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo razonable de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el tiempo que se tarda en ser atendido es razonable | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo para resolver dudas | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el personal de la comisaría responde de manera oportuna y clara a las dudas planteadas por los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Seguridad/Competencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Seguridad/Competencia

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Habilidades del personal | • Considera el personal de la comisaría muestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Capacidad para resolver problemas | • Consideras que el personal de la comisaría muestra habilidades para resolver problemas y situaciones complicadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Preparación para responder inquietudes | • Consideras que el brindas una atención personalizada y enfocada en las necesidades de cada ciudadano | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Empatía

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Atención individualizada | • Consideras que el personal de la comisaría trata a los ciudadanos con respeto y cortesía | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respeto y consideración | • Consideras que el personal de la comisaría muestra interés genuino en ayudar a los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Interés y voluntad | • Consideras que el personal de la comisaría trata a todos los ciudadanos de manera justa y sin discriminación | | | | X | | | | X | | | | X | |
| No discriminación | • La comisaría cuenta con los equipos y recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en los Aspectos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Cuenta con equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Datos e información accesible y oportuna | <ul style="list-style-type: none"> • La comisaría facilita el acceso a datos e información relevante para los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |



 Firma del evaluador
 DN
 40931452

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Gestión Logística. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Casanova Benites María Isabel |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional: | Entidades estatales |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | |
|-----------------------|---|------------------------|---|------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Gestión Logística | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | |
| Administración: | Individual | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | |
| Significación: | Nivel | Cálculo de necesidades | Obtención de bienes y contratación de servicios | Distribución de bienes |
| | Deficiente | [5-11] | [5-11] | [5-11] |
| | Regular | [12-18] | [12-18] | [12-18] |
| | Eficiente | [19-25] | [19-25] | [19-25] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la percepción de los trabajadores sobre la gestión logística en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta tres dimensiones consideradas por Christopher, M. (2022) que son el Cálculo de necesidades, Obtención de bienes y contratación de servicios, y Distribución de bienes.

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|--------------------|---|--|
| Gestión Logísticas | Cálculo de necesidades | <ul style="list-style-type: none"> Exactitud en la previsión de la demanda. Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. |
| | Obtención de bienes y contratación de servicios | <ul style="list-style-type: none"> Número de proveedores homologados Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores Número de contratos con proveedores Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos Nivel de calidad de los proveedores evaluados |
| | Distribución de bienes | <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto Porcentaje de entregas completas y sin daños Número de devoluciones y/o reclamaciones Coste del transporte y de la distribución en general |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Logística

- Primera dimensión: Cálculo de necesidades
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en el cálculo de necesidades

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Exactitud en la previsión de la demanda. | • Consideras que la comisaría logra prever con exactitud la demanda de materiales y recursos necesarios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la detección de variaciones en la demanda. | • Consideras que la comisaría es capaz de detectar y responder rápidamente a las variaciones en la demanda de materiales y recursos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de acierto en las previsiones de la demanda. | • Consideras que las previsiones de demanda realizadas por la comisaría son precisas y se cumplen en la práctica | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta en la solicitud de materiales a proveedores. | • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de respuesta al solicitar materiales a sus proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de cumplimiento de los plazos de entrega. | • Consideras que la comisaría cumple los plazos de entrega establecidos para los materiales solicitados | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Obtención de bienes y contratación de servicios
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la obtención de bienes y contratación de servicios.

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Número de proveedores homologados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría cuenta con un número adecuado de proveedores homologados para satisfacer sus necesidades logísticas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo de respuesta para la evaluación y selección de proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría es ágil en el proceso de evaluación y selección de proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de contratos con proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría tiene un número suficiente de contratos establecidos con proveedores para garantizar un suministro constante | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de reducción de costes en la negociación de contratos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado reducir costes a través de la negociación de contratos con proveedores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Nivel de calidad de los proveedores evaluados | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que los proveedores evaluados por la comisaría cumplen con los estándares de calidad establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Distribución de bienes
- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de la gestión logística centrado en la distribución de bienes

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega desde la solicitud de los usuarios hasta la entrega del producto | • Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de entrega desde que se realiza una solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo previsto | • Consideras que la comisaría cumple con entregar los productos o servicios solicitados dentro del plazo previamente acordado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Porcentaje de entregas completas y sin daños | • Consideras que la comisaría logra entregar los productos o servicios solicitados de forma completa y sin daños | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Número de devoluciones y/o reclamaciones | • Consideras que la comisaría tiene un bajo número de devoluciones y/o reclamaciones por parte de los usuarios. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Coste del transporte y de la distribución en general | • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |



Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada “La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023” en relación a su variable Calidad del servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|---|
| Nombre del juez: | Casanova Benites María Isabel |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Áreas de experiencia profesional: | Entidades estatales |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---------------|------------------------|-----------------------|---------|--------------------|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario sobre Calidad de Servicio | | | | | |
| Autor (a): | Muñoz Jiménez, Frank David | | | | | |
| Procedencia: | La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023 | | | | | |
| Administración: | Individual | | | | | |
| Tiempo de aplicación: | 20 min | | | | | |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de una Comisaría de Huancayo | | | | | |
| Significación: | Nivel | Confiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad/Competencia | Empatía | Aspectos tangibles |
| | Bajo | [5-11] | [3-6] | [3-6] | [4-9] | [2-4] |
| | Medio | [12-18] | [7-10] | [7-10] | [10-15] | [5-7] |
| | Alto | [19-25] | [11-15] | [11-15] | [16-20] | [8-10] |

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar los niveles de la Calidad del servicio en una Comisaría de Huancayo, 2023, esta medición se realiza tomando en cuenta cinco dimensiones consideradas por Cárdenas, Y. (2021) que son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles

| Variable | Dimensión | Indicadores |
|----------------------|------------------------|---|
| Calidad del servicio | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Horario de trabajo • Información confiable • Respuestas de atención • Servicios confiables |
| | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega de respuesta • Tiempo razonable de atención • Tiempo para resolver dudas |
| | Seguridad/ Competencia | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades del personal • Capacidad para resolver problemas • Preparación para responder inquietudes |
| | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Respeto y consideración • Interés y voluntad • No discriminación |
| | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con equipos • Datos e información accesible y oportuna |

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

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Logística elaborado por Muñoz Jiménez, Frank David en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la confiabilidad

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Horario de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que está disponible durante el horario de trabajo para atender las necesidades de los ciudadanos. • Considera usted que cumple con los horarios establecidos de apertura y cierre | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Información confiable | <ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en la comisaría se brinda información clara y comprensible | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respuestas de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que usted responde de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Servicios confiables | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se cumple con los procedimientos legales y administrativos establecidos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Capacidad de respuesta

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tiempo de entrega de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que en la comisaría se entrega las respuestas y resultados de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo razonable de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el tiempo que se tarda en ser atendido es razonable | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Tiempo para resolver dudas | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que el personal de la comisaría responde de manera oportuna y clara a las dudas planteadas por los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Tercera dimensión: Seguridad/Competencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Seguridad/Competencia

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Habilidades del personal | • Considera el personal de la comisaría muestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Capacidad para resolver problemas | • Consideras que el personal de la comisaría muestra habilidades para resolver problemas y situaciones complicadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Preparación para responder inquietudes | • Consideras que el brindas una atención personalizada y enfocada en las necesidades de cada ciudadano | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en la Empatía

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Atención individualizada | • Consideras que el personal de la comisaría trata a los ciudadanos con respeto y cortesía | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Respeto y consideración | • Consideras que el personal de la comisaría muestra interés genuino en ayudar a los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Interés y voluntad | • Consideras que el personal de la comisaría trata a todos los ciudadanos de manera justa y sin discriminación | | | | X | | | | X | | | | X | |
| No discriminación | • La comisaría cuenta con los equipos y recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. | | | | X | | | | X | | | | X | |

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la Calidad de Servicio centrado en los Aspectos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | | | | Coherencia | | | | Relevancia | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Cuenta con equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Datos e información accesible y oportuna | <ul style="list-style-type: none"> • La comisaría facilita el acceso a datos e información relevante para los ciudadanos | | | | X | | | | X | | | | X | |

Maria Isabel

Firma del evaluador
DN

Anexo 7: Cálculo de confiabilidad de instrumentos

Cálculo de confiabilidad para la Variable Gestión Logística

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,744 | 15 |

| Estadísticos total-elemento | |
|--|--|
| | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| Consideras que la comisaría logra prever con exactitud la demanda de materiales y recursos necesarios. | ,719 |
| Consideras que la comisaría es capaz de detectar y responder rápidamente a las variaciones en la demanda de materiales y recursos. | ,700 |
| Consideras que las previsiones de demanda realizadas por la comisaría son precisas y se cumplen en la práctica. | ,699 |
| Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de respuesta al solicitar materiales a sus proveedores. | ,809 |
| Consideras que la comisaría cumple los plazos de entrega establecidos para los materiales solicitados. | ,768 |
| Consideras que la comisaría cuenta con un número adecuado de proveedores homologados para satisfacer sus necesidades logísticas. | ,732 |
| Consideras que la comisaría es ágil en el proceso de evaluación y selección de proveedores. | ,729 |
| Consideras que la comisaría tiene un número suficiente de contratos establecidos con proveedores para garantizar un suministro constante. | ,713 |
| Consideras que la comisaría ha logrado reducir costes a través de la negociación de contratos con proveedores. | ,748 |
| Consideras que los proveedores evaluados por la comisaría cumplen con los estándares de calidad establecidos. | ,707 |
| Consideras que la comisaría es eficiente en el tiempo de entrega desde que se realiza una solicitud hasta la entrega del producto o servicio solicitado. | ,691 |
| Consideras que la comisaría cumple con entregar los productos o servicios solicitados dentro del plazo previamente acordado. | ,713 |

| | |
|---|------|
| Consideras que la comisaría logra entregar los productos o servicios solicitados de forma completa y sin daños. | ,738 |
| Consideras que la comisaría tiene un bajo número de devoluciones y/o reclamaciones por parte de los usuarios. | ,731 |
| Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios. | ,719 |

Cálculo de confiabilidad para la Variable Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,814 | 17 |

| Estadísticos total-elemento | |
|--|--|
| | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| Considera usted que está disponible durante el horario de trabajo para atender las necesidades de los ciudadanos. | ,766 |
| Considera usted que cumple con los horarios establecidos de apertura y cierre. | ,778 |
| Considera usted que en la comisaría se brinda información clara y comprensible. | ,872 |
| Considera que usted responde de manera rápida y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos. | ,855 |
| Considera que en la comisaría se cumple con los procedimientos legales y administrativos establecidos. | ,795 |
| Considera que en la comisaría se entrega las respuestas y resultados de manera oportuna. | ,826 |
| Considera que el tiempo que se tarda en ser atendido es razonable. | ,815 |
| Considera que el personal de la comisaría responde de manera oportuna y clara a las dudas planteadas por los ciudadanos. | ,910 |
| Considera el personal de la comisaría muestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar su trabajo | ,750 |
| Consideras que el personal de la comisaría muestra habilidades para resolver problemas y situaciones complicadas. | ,717 |
| Consideras que el brindas una atención personalizada y enfocada en las necesidades de cada ciudadano. | ,808 |
| Consideras que el personal de la comisaría trata a los ciudadanos con respeto y cortesía. | ,719 |
| Consideras que el personal de la comisaría muestra interés genuino en ayudar a los ciudadanos. | ,770 |
| Consideras que el personal de la comisaría trata a todos los ciudadanos de manera justa y sin discriminación. | ,806 |
| La comisaría cuenta con los equipos y recursos necesarios para brindar un servicio eficiente. | ,811 |

| | |
|---|------|
| Consideras que la comisaría ha logrado controlar y reducir los costes asociados al transporte y la distribución de los productos o servicios. | ,747 |
| La comisaría facilita el acceso a datos e información relevante para los ciudadanos. | ,739 |