



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de
Morales, región San Martín - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reátegui Luna, Flavia Sabrina (orcid.org/0000-0003-3122-0930)

ASESORES:

Dr. Barbaran Mozo, Hipolito Percy (orcid.org/0000-0002-9316-202X)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY , SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024", cuyo autor es REÁTEGUI LUNA FLAVIA SABRINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Diciembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY DNI: 01100672 ORCID: 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 23-12-2024 04:47:34
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 23-12-2024 04:47:34

Código documento Trilce: TRI - 0943869



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, REÁTEGUI LUNA FLAVIA SABRINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024", 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
FLAVIA SABRINA REÁTEGUI LUNA DNI: 71345733 ORCID: 0000-0003-3122-0930	Firmado electrónicamente por: FREATEGUIL el 05-12- 2024 19:24:20

Código documento Trilce: TRI - 0943870

Dedicatoria

Dedicado a mis padres José y Rocio, que son el motor y motivo para seguir adelante con mis metas, objetivos y el pilar fundamental en mi crecimiento profesional y personal, a mis hermanos Edson y Wilson, que son mi soporte emocional por su ánimo y compañía en los momentos difíciles, a mis docentes por su sabiduría y guía que han enriquecido mi aprendizaje, a mis amigos que estuvieron brindándome la mano de alguna u otra manera para seguir con mi desarrollo académico.

Flavia.

Agradecimiento

Agradecido con Dios por la vida y salud que me presta, a mis padres y a la Universidad César Vallejo por darme esa oportunidad de seguir desarrollando mi carrera universitaria y seguir cumpliendo con mis metas y objetivos, Al Dr. Renán Saavedra Sandoval asesor del curso y al Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo coasesor quien nos guio en esta etapa final del programa; así mismo a la Municipalidad Distrital de Morales, por brindarme el espacio para poder recolectar datos para mi investigación en esta gran travesía que conlleva obtener el grado de Maestra.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1.Nivel de gestión logística y sus dimensiones.	18
Tabla 2.Nivel de la calidad del servicio y sus dimensiones.	19
Tabla 3.Prueba de normalidad.	20
Tabla 4.Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio.	21
Tabla 5.Relación entre la gestión logística y la calidad del servicio.	23

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión logística y la calidad del servicio.....	24
---	----

Resumen

La investigación se vinculó con la ODS 16 la cual está orientada hacia la realización de actividades que promuevan el desarrollo pacífico e inclusivo de la sociedad, tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, cuya población y muestra fue de 51 trabajadores. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la gestión logística es medio, el nivel de la calidad de servicio es medio, existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio con un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio con un Rho de Spearman de 0,908, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, la calidad de servicio depende en 82,44 % de la gestión de logística, indicando que, a mejor gestión logística, mejor será la calidad del servicio.

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

Abstract

The research was linked to SDG 16 which is oriented towards carrying out activities that promote the peaceful and inclusive development of society, its objective was to determine the relationship between logistics management and service quality in the District Municipality of Morales, San Martin region - 2024. The research was basic type, non-experimental design, quantitative approach, correlational scope, whose population and sample was 51 workers. The technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of logistics management is medium, the level of service quality is medium, there is a relationship between the dimensions of logistics management and service quality with a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$). It was concluded that there is a very high and significant positive relationship between logistics management and service quality with a Spearman's Rho of 0.908, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$). In addition, service quality depends on logistics management by 82.44%, indicating that the better the logistics management, the better the service quality.

Keywords: Logistics management, service quality, storage.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente la amplia competitividad dentro del campo empresarial institucional ha surgido la necesidad de aplicar estrategias funcionales que permita gestionar la logística desde una perspectiva innovadora; tal como lo enfatiza la ODS 16 la cual está orientada hacia la realización de actividades que promuevan el desarrollo pacífico e inclusivo de la sociedad, por lo que existe un vínculo también con la meta 16.6 que está orientada hacia el desarrollo de instituciones más firmes que operen de manera eficiente, promoviendo la claridad en la gestión de los recursos y garantizando la provisión de información a la ciudadanía. Es por ello que dentro del contexto global se necesita la participación de los gerentes y demás directivos institucionales para desarrollar eficientemente las actividades de logística (Barreto-Vera y Cedeño-Zambrano, 2023); es por ello que todo lo manifestado anteriormente brindan una idea clara sobre la ausencia de la competitividad e institucional para cumplir los indicadores y metas orientadas hacia la creación de valor para la sociedad.

Por otro parte, en plano latinoamericano, si bien es cierto las instituciones están enfocadas brindar servicios, en muchos casos se evidencian fallos en la articulación de los componentes y recursos operativos necesarios que permiten la creación de las bases estratégicas para la creación de valor, dentro del cual se encuentra la realización de los procesos logísticos de forma inadecuada, por lo que estos elementos son tratados sin la calidad necesaria para posteriormente brindar una satisfacción óptima en el público que tiene altas expectativas sobre estos elementos. Por lo mencionado, la mayor parte de los ciudadanos consideran que no se cumplen los lineamientos y conceptos de calidad establecidos por la normativa, de modo que presentan una alta insatisfacción y al mismo tiempo rechazo (Vera-Ponce y Urgilés-Urgilés, 2023).

Asimismo, en el Perú, las entidades municipales no vienen desarrollando un adecuado proceso logístico, debido a la ausencia de la integración tecnológica para realizar el seguimiento de los productos, así como la evaluación de los proveedores. Es por ello que, Popayán (2023), manifestó que gran parte de

las actividades gerenciales están orientadas únicamente a la inversión de los recursos, pero no en la realización de los procedimientos de logística, debido a que consideran que no tienen mayor influencia en la calidad de los resultados finales, lo cual resulta muy equivocado debido a que de ello depende gran parte de los lineamientos de calidad. Lo anterior también viene provocando desabastecimiento de los materiales fundamentales que deben ser utilizados para el funcionamiento institucional, así como la intervención ante las necesidades de la ciudadanía.

Por otro lado, en San Martín, diversas instituciones vienen presentando falencias respecto a las actividades logísticas debido a que estas no son realizadas por parte de personas que tengan los conocimientos específicos sobre este proceso, por lo que no pueden utilizar las herramientas dispuestas por parte de la institución, provocando de esta forma que no se obtengan los productos de calidad así como tampoco se desarrolle el abastecimiento óptimo de los materiales para garantizar el funcionamiento de los procesos productivos, por ende es necesario desarrollar el mejoramiento integral de las instituciones tanto a nivel de desempeño como también de infraestructura pura logística para garantizar que se realice todo el proceso de forma integral bajo el seguimiento transparente por parte de los encargados (Nunura-Vite y Luján-Johnson, 2022).

Por último, en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín, se evidencia una problemática asociada a la falta de competitividad en la gestión logística, lo que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido tanto en el ámbito urbano como en las pequeñas comunidades de su jurisdicción. Esta deficiencia se traduce en una incapacidad para integrar de manera eficiente los recursos y procesos necesarios para intervenciones estatales sólidas y estratégicas. A pesar de ser una institución de representación ciudadana, las inconsistencias logísticas limitan su capacidad para cumplir oportunamente con las actividades esenciales que demandan las poblaciones, generando insatisfacción y rezago en el desarrollo local

En efecto, se confirma un problema concreto, se desconoce la manera de cómo se relacionan dichas variables en el contexto de la municipalidad.

Frente a este problema y la realidad brevemente descrita, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión logística? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio?

De manera similar, se justificó, por conveniencia, el estudio proporcionó un diagnóstico detallado que resulta útil de manera directa para los directivos de la institución en cuestión. Este diagnóstico permitió implementar estrategias innovadoras y efectivas para revertir el problema identificado, optimizando así los procesos y fortaleciendo la toma de decisiones basadas en evidencia, Asimismo, tuvo relevancia social, la investigación benefició a la comunidad al fortalecer la calidad de los servicios orientados al usuario, satisfaciendo de manera eficaz sus necesidades. Este aporte tiene implicaciones directas en la mejora de la percepción y bienestar de los usuarios, promoviendo una relación más positiva entre la institución y la sociedad.

De otro modo, tuvo valor teórico, debido a que, este estudio ha ampliado el conocimiento existente al incorporar nuevos alcances teóricos y conceptos relevantes relacionados con el tema investigado. Además, contribuyó al desarrollo de la literatura científica, ofreciendo una base para futuras investigaciones y estimulando el interés académico en el área. También, presentó relevancia práctica, se incluyeron recomendaciones claras y aplicables que pueden ser implementadas de inmediato en la institución, facilitando una mejora continua en las áreas identificadas como problemáticas. Estas recomendaciones se fundamentan en hallazgos empíricos, garantizando su eficacia y adaptabilidad en contextos similares. Además, presentó relevancia metodológica, proporcionó instrumentos metodológicos validados que pueden servir como para estudios futuros. Estos instrumentos no solo enriquecen el acervo metodológico del área, también

facilitan la replicación y adaptación del estudio en diferentes contextos, asegurando su impacto a largo plazo.

Asimismo, también se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión logística. Identificar el nivel de calidad del servicio. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024.

Asimismo, se tuvo en cuenta los antecedentes internacionales, teniendo como autor a Correa-Hidalgo y Vélez-Mendoza (2023), Vicuña-Matute et al. (2023), y Solís-Barreto (2023), a partir de sus concepciones indican que, el esclarecimiento y posterior mejoramiento de los indicadores relacionados con la precisión y la agilidad con la cual se atiende a los usuarios, permite una percepción óptima por parte del público debido a que éstos tendrán la posibilidad de acceder no solamente a los servicios bajo connotaciones de seguridad y rapidez, sino que también podrán utilizarlo sin mayores limitaciones que muchas veces han privado la posibilidad de satisfacción. Además, la incorporación de la página unidad debe ser uno de los indicadores clave en los usuarios debido a que esto permite la optimización del tiempo tanto para el público como para la organización, reduciendo los costos innecesarios.

Igualmente, Guadalupe-Bermeo et al. (2020), Kon-Cedeño y Intriago-Mora (2023); Castillo-Salazar et al. (2020), y Flores-Yallico et al. (2023), como resultados de sus investigaciones, en lo que corresponde al enfoque de la ciudadanía respecto a las expectativas del rendimiento y calidad de los servicios, establecieron que las personas tienen un alto nivel de exigencia debido a que se trata de las instituciones que tienen por responsabilidad una administración adecuada que permita fortalecer los servicios de forma continua; no obstante, establecieron que la determinación de los indicadores como la fiabilidad y el tiempo utilizado para la respuesta hacia el público además de la empatía son elementos fundamentales que presentaron niveles bajos debido a que los colaboradores no están debidamente capacitados para

ofrecer un desempeño realmente sobresaliente que involucre acciones de empatía y rapidez.

Al mismo tiempo, Huaman et al. (2023), López-López (2020), Perez-Acuña et al. (2023), consideran que, es necesario la incorporación de una oficina especializada para la verificación en cuanto al cumplimiento de las normativas y políticas institucionales logísticas de modo que estos se puedan realizar de forma transparente considerando los tiempos y los parámetros que involucra la utilización tecnológica como elemento innovador para lograr mayor eficiencia. Asimismo, propusieron la importancia de interactuar constantemente con los encargados de gestionar a las personas debido a que estos tienen la responsabilidad de abordar la planificación de las capacitaciones para fortalecer los conocimientos que se consideran como deficientes, de modo que el personal de logística sea capacitado constantemente para cumplir con las normativas y demás criterios técnicos respecto el tema logístico.

En tanto, las teorías de la gestión logística son la teoría de la cadena de suministro, considera la planificación interna juntamente con la consideración de las variables externas, de modo que se pueda realizar de forma optimizada y preparada para afrontar diversos desafíos (Rosales-Namicela, 2021). Además, la teoría de la red logística, la cual desarrolla una explicación sobre lo importante que resulta realizar el proceso logístico de manera adecuada debido a que cada una de las actividades se encuentran relacionadas con la mejora de los resultados, de modo que la adquisición se debe abordar en torno a los requerimientos internos (Balza-Franco y Cardona-Arbelaez, 2020). La teoría de la gestión de inventarios permite comprender la importancia de elegir aquellas propuestas que sean asequibles para la institución considerando las posibilidades de adquisición y almacenamiento sin perder calidad (Lazaro-Guerrero et al., 2022).

Asimismo, concorde a la gestión Logística, según el Mauleón (2021), se trata de un proceso fundamental dentro de las organizaciones que permite administrar el flujo de los materiales y demás recursos que garanticen la

preservación óptima de los recursos hasta el momento de su utilización. Además, Romero et al. (2020), indicaron que se trata de la convergencia de una gran cantidad de actividades que necesitan ser realizadas de forma congruente y sistemática debido a que todas están desarrolladas con la finalidad de abordar adquisiciones en torno a las necesidades de la organización. Lo mencionado por Ramírez-Quintero et al. (2020), sostuvieron que este proceso permite que las organizaciones tengan la disponibilidad de los recursos en todo momento para intervenir ante las necesidades. En ese sentido, Rodríguez-Romero et al. (2022), manifestaron la importancia de realizar este proceso de forma transparente y planificada para cumplir con cada una de sus etapas.

Asimismo, Castillo-Dominguez et al. (2022), deducen que, uno de los propósitos dentro de las entidades se basa en mantener un sistema desarrollador que permita cumplir con sus expectativas a largo plazo, por lo tanto es necesario organizar estrategias para poder impulsar la demanda dentro del mercado y así poder lograr la aceptación por parte de los clientes; ya que muchas veces las organizaciones no han logrado tener una buena rentabilidad dentro de su estructura, lo cual todo esto ha generado un problema a la larga; es por ello que, es importante considerar la aplicación de un manejo adecuado de los recursos, a fin de poder favorecer el rendimiento del organismo dentro del mercado; debido a que muchos de ellos buscan obtener mayor ingresos a través del posicionamiento de la entidad y así cumplir con las metas trazadas. En tanto, uno de los mayores riesgos de los entes se basa en la falta de economía para poder invertir dentro del mercado, lo cual esto genera deficiencias para mantener una estabilidad monetaria y una buena imagen institucional.

Seguidamente, Castillo-Dominguez et al. (2022), determinaron que no solamente las empresas tienen la responsabilidad de abordar un proceso logístico transparente y eficiente, sino que también las instituciones (Deza-Castillo et al., 2022). Por otro lado, Ramal-Álvarez et al. (2023), indicaron la importancia de la intervención de las actividades de supervisión para

garantizar que este proceso se realice cumpliendo los indicadores establecidos por la normativa, tomando en cuenta que dentro del ámbito estatal todo ello funciona en base a lineamientos preestablecidos. Además, del Mar Báez et al. (2023), destacaron que a través de la fiscalización adecuada se puede cumplir con los objetivos de la logística que están orientados principalmente a entregar los recursos de calidad (Trigoso-Vergaray et al., 2023). Durante los últimos tiempos, los estudios han demostrado que una gestión logística adecuada, permite mejores servicios.

A continuación, las dimensiones de la gestión Logística según Mauleón (2021), son: gestión de Compras, precisamente se refiere al acto de adquirir los materiales y demás recursos que son requeridos por parte de las organizaciones para garantizar su funcionamiento idóneo, dentro del cual se involucra las transacciones con los proveedores. Gestión de Abastecimiento, incluye la selección de proveedores, la evaluación del mercado y la negociación de contratos a largo plazo para asegurar un flujo continuo de materiales, minimizando riesgos como la escasez o el exceso de inventario. Almacenamiento, el almacenamiento implica el proceso de guardar y gestionar inventarios de productos en bodegas o almacenes. Distribución, es una de las etapas donde se realiza la movilización de los productos desde el lugar de almacenamiento hasta donde se realizará la utilización adecuada, para lo cual se deben cumplir con los parámetros de transporte para no deteriorar la calidad.

En tanto, las teorías de calidad de servicio son las siguientes: Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad, la cual está orientada hacia la consideración de la calidad como la convergencia de actividades de mejoramiento interno para la satisfacción del público (Chacón & Rugel, 2018). La teoría del servicio público y las telecomunicaciones, se centra en la idea de que ciertos servicios esenciales deben ser regulados o provistos por el Estado o bajo estricta supervisión pública, tomando en cuenta que se trata de aspectos fundamentales que su objetivo principal debe ser la generación de bienestar en todos los aspectos sociales de la comunidad. Entre estos

servicios se encuentran el agua, la electricidad, el transporte y, especialmente, las telecomunicaciones (Matias, 2013).

De esta manera, la variable calidad de servicio cuyo autor fue la PCM (2018), representa la eficiencia involucrando aspectos como la rapidez y la posibilidad de brindar una solución a las necesidades de forma efectiva. Igualmente, Riantama (2024), dedujeron que es importante para las organizaciones que brindan servicio tengan en cuenta diversos procedimientos para poder identificar los riesgos o deficiencias encontradas dentro de entidad educativa, ante esto se logra dar solución a través de la atención de calidad a fin de satisfacer sus gustos y preferencias; además, es necesario la capacitación constante a sus trabajadores para poder mejorar su enseñanza, lo cual ayudará a mejorar la capacidad de poder brindar un servicio oportuno, dentro de la cual el principal beneficiario es el usuario debido a que se encuentra en el foco estratégico institucional tal como lo dictaminan las normas.

Por otro lado, Setyowati et al. (2024), sostienen que dentro de muchas instituciones se ha dificultado la entrega de resultados de acuerdo los objetivos previstos, por lo que la incorporación estratégica permitirá dar mayor viabilidad a la buena enseñanza educativa con el fin de lograr mejorar las capacidades de los estudiantes y mejorar el servicio. Por el contrario, Mukremin& Murat (2024), determinaron que estas conceptualizaciones no solamente pueden ser aplicadas dentro del campo de la educación sino también cada uno de los servicios que prestan las instituciones hacia el público debido a que la calidad debe ser un factor universal. Sin embargo, Alkaabi, et al. (2024), destacaron que muchas veces las instituciones descuidan estos indicadores debido a que no tienen una conexión óptima con el público para satisfacer sus necesidades, al contemplar principalmente otros intereses que no están relacionados con sus funciones.

No obstante, Andi-Erni et al. (2024), refieren que con el paso de la globalización muchas de estas instituciones han experimentado cambios a nivel interno, desde la implementación de los equipos tecnológicos dentro de su estructura para brindar una enseñanza más uniforme que permita aumentar el conocimiento del estudiante, generando una buena gestión en

cuanto al mejoramiento de los lineamientos de calidad, logrando contribuir con las expectativas de los alumnos para realizar sus tareas de la mejor forma posible. En cambio, Prodig & Grubisic (2023), sostuvieron que las municipalidades deben desarrollar acciones coordinadas que permitan recopilar opiniones del público usuario respecto a la calidad de los servicios, de modo que el despliegue de los instrumentos permita obtener datos que pueden ser utilizados como factores de mejoramiento interno para realizar los ajustes que resulten necesarios.

Seguidamente, Prodig & Grubisic (2023), indican que, uno de los mayores problemas de los organismos se debe a la falta de gestión para la administración, por lo que este sistema ha provocado afecciones; es por ello que, es necesario que se tome conciencia frente a los actos de corrupción que se dan en algunos casos; por el cual en muchos de los casos el fondo común ha sido malgastado por terceras personas, conllevando a obtener como resultados ineficiencias dentro del proceso de gestión de actividades. En tanto, uno de los problemas más comunes dentro de las comunidades es la falta de servicios básicos, lo cual todo esto conlleva por parte de la entidad municipal a otorgar un mal servicio a la población, ya que no se evalúan los problemas que cuentan sus jurisdicciones; por lo que, durante los últimos años sean desarrollado estrategias para poder acatar las diversas irregularidades sociales que se dan en la actualidad.

Asimismo, Ramovs & Milferner (2023), manifestaron que debe ser una tarea continua que involucra la designación de recursos para fortalecer la infraestructura, de modo que estos servicios no solamente presenten características de calidad y pertinencia sino que también de universalidad para ser utilizados por toda la población considerada como beneficiaria. Por consiguiente, Ravishankar & Prabu (2023), determinaron que la capacitación de los colaboradores también resulta determinante debido a que ellos son los principales responsables de poner en marcha las actividades y procesos internos que dan forma a los outputs. Además, Fejza (2022), mencionaron que la gestión constante de los colaboradores para mantener el enfoque hacia el

fortalecimiento de la calidad permitirá mejores resultados vinculados con el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, Ravishankar & Christopher (2024), determinaron que muchas veces la amplia existencia de procesos engorrosos dentro de las instituciones son los causantes de las limitaciones en la calidad debido a que los recursos se van perdiendo en cada etapa; así mismo, para Ramos-Alfonso et al. (2024), considerar la realización de actividades internas orientadas hacia el análisis de la competitividad institucional para establecer las posibilidades de mejora en cuanto a los servicios. Asimismo, Mora & Damis (2024), sostuvieron que la calidad en los servicios no se trata de un hecho aislado sino que depende de la gestión óptima de la organización considerando los recursos tanto financieros como humanos de forma estratégica, debido a que la convergencia de todo ello da como resultado las mejores posibilidades para que el usuario pueda encontrar aquellos servicios que sean congruentes con las características e indicadores para su satisfacción y utilización idónea.

También, Mora & Damis (2024), hacen sistesis que, los organismos públicos han implementado un sistema que permite mantener los servicios, debido a que en los últimos tiempos sean dado diversos problemas por la falta de herramientas tecnológicas, ya que dentro del establecimiento se han dado largas colas; ante esta situación sea visto conveniente poder aplicar tecnologías modernas y así acelerar el proceso de atención. Además, de acuerdo a la implementación de estos sistemas es necesario capacitar a los colaboradores para poder atender ante estos nuevos elementos y así proporcionar mejores facilidades para poder solucionar los problemas de los ciudadanos; por otro lado, se debe considerar eficiente las gestiones por parte de los organismos para poder estar actualizados en las nuevas reformas de la era globalizado.

Por ello, no solamente implica la integración de nuevos elementos sino que también se debe realizar una gestión estratégica para garantizar su disponibilidad en todo momento debido a que muchas veces únicamente realizan la implementación de ello cuando se desarrolla la inauguración, por lo que no garantizan la continuidad respectiva posteriormente generando

expectativas que posteriormente no se cumplen y conllevan a la insatisfacción; es por ello que el compromiso de las instituciones debe ser sólido e idóneo para mejorar los aspectos de seguridad y pertinencia en los servicios de modo que estos conlleven a solucionar los problemas que continuamente se vienen agravando así como también la integración de un análisis estratégico de las nuevas tecnologías que pueden ser aplicables dentro del contexto de la salud para brindar mayores posibilidades de solución a las enfermedades por medio de una intervención sobresaliente sin que se produzcan gastos exagerados (Fejza (2022)).

Asimismo, dentro del mejoramiento de los servicios de salud involucra la reducción de los tiempos, la cual se considera como una problemática de amplia trayectoria y relevante que se viene expandiendo continuamente en la actualidad debido a que las instituciones a través de los directivos no han sido capaces de identificar las mejoras sobresalientes que puedan ser aplicables, esto sin considerar que no realizan la exploración de las necesidades y requerimientos del público a través de encuestas y otros mecanismos que pueden ser empleados para recabar datos fundamentales que pueden ser empleados para tomar decisiones acerca del mejoramiento de los servicios y la solución de los errores respecto a la atención; por ello es importante tomar en cuenta la opinión del usuario debido a que ellos son los principales involucrados en la determinación de los indicadores de calidad en base a sus percepciones, las cuales pueden brindar datos muy importantes para lograr la satisfacción y la optimización de los servicios (Ravishankar & Christopher, 2024).

Por lo tanto, se necesita una visión estratégica e integral que involucre el compromiso de los directivos y todos los integrantes de la institución dedicada a brindar servicios de salud para realizar el mejoramiento constante en la calidad por medio de una atención oportuna y empática así como también mediante la integración de los equipos tecnológicos avanzados para lograr una intervención segura y rápida que conlleve a mejorar la salud; para ello también se requiere la gestión de las inversiones dentro de este campo en infraestructura y pagos hacia los especialistas o profesionales de la salud para

que estos también tengan un elemento motivacional que conlleve a desarrollar sus funciones de manera objetiva y estratégica, la misma que es clave para lograr el fortalecimiento de la calidad, es decir, se debe realizar la gestión y el fortalecimiento de la calidad para lograr una congruencia óptima entre cada uno de ellos que generarán un constructo que dará como resultado a la calidad en base a las expectativas (Mora & Damis, 2024).

Asimismo, Yabar-Velarde et al. (2024), manifestaron que la incorporación del enfoque de mejora continua dentro de las instituciones permitirá que los servicios sean mejorados constantemente gracias a la interacción con los usuarios para conocer sus necesidades y sugerencias que puede ser tomadas en cuenta por parte del personal designada del desarrollo de servicios y productos para que el usuario siempre encuentre aquellas posibilidades de satisfacción. También, Eslava-Zapata sostuvieron que la interacción directa con el público es una oportunidad estratégica que puede ser empleada por parte de las instituciones para desarrollar el mejoramiento de los servicios ya que se podrá trabajar de forma coordinada con cada uno de los usuarios para determinar necesidades transversales que darán lugar a la creación de servicios competitivos, los mismos que permitirán una mayor característica de usabilidad y valor agregado.

Posteriormente, las dimensiones de la calidad de servicio según la PCM (2018), son las siguientes: Necesidades de las personas, son los requerimientos básicos que los individuos buscan satisfacer para alcanzar un nivel adecuado de bienestar físico, emocional, social o económico. Valor del servicio, involucra a las percepciones por parte del público en cuanto a los beneficios que recibe de un servicio en relación con el costo o esfuerzo que implica obtenerlo. Un servicio tiene valor cuando cumple o supera las expectativas del usuario, generando satisfacción y lealtad. Fortalecimiento del servicio, implica la realización de actividades de mejoramiento continuo en las organizaciones para lograr el fortalecimiento adecuado de los servicios considerando el análisis de los errores juntamente con las necesidades del público para ir integrando los indicadores necesarios para una mayor congruencia.

Finalmente, como hipótesis general: H_i : Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024 y como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de gestión logística, es alto. H_2 : El nivel de calidad del servicio, es alto. H_3 : Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio.

II. METODOLOGÍA

Es por ello que se trabajó con un enfoque cuantitativo debido a que existió una marcada orientación hacia la utilización numérica juntamente con la integración de procesamientos estadísticos para representar los resultados (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020). Fue un estudio de tipo básica dentro de la cual se procedió con la obtención de datos que fueron abordados por parte de otros investigadores acerca de las variables con la cual se comprobaron hipótesis y contribuyeron con el mejoramiento del conocimiento (Loayza-Rivas, 2021). También contempló un diseño no experimental, en el cual Hadi et al. (2023), mencionaron que se trató de los procesos donde los investigadores no generaron intervención directa, sino que se realizó el análisis estratégico sin modificar su desempeño. En función a ello fue de alcance correlacional descriptivo con relación al debido a que buscó la descripción idónea de los elementos analizados para posteriormente identificar sus correlaciones (Cvetkovic-Vega et al., 2021). De corte transversal, dentro del cual únicamente se realizó la intervención por medio de la recopilación de los datos en un solo momento sobre el cual se procedió con el análisis necesario (Leyva-Vázquez et al., 2022).

Respecto al sistema de variable 1 gestión logística, se trató de un proceso fundamental dentro de las organizaciones que permitió administrar el flujo de los materiales y demás recursos que garantizaron la preservación hasta el momento de su utilización (Mauleón, 2021) y la segunda variable calidad del servicio, representó la eficiencia involucrando aspectos como la rapidez y la posibilidad, además se brindó una solución a las necesidades de forma efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018), estas variables estuvieron adecuadas con dimensiones, indicadores e ítems los cuales se encontraron desplegados de forma detallada en el anexo 1.

En cuanto a la población, según Guevara-Alban et al. (2020), representó a los sujetos que resultaron involucrados en el estudio por contemplarse como la composición idónea del objeto analizado. La población fue de 51 trabajadores. De esa manera, se incluyeron únicamente a los colaboradores con contrato

cas y aquellos que han recibido el nombramiento, así como también a quienes vinieron laborando por un periodo mayor a 3 meses, se excluyeron a los regidores juntamente con el alcalde y los locadores. Por ello, la muestra, según Romero-Urréa et al. (2022), involucra la representación de una cantidad específica de elemento 2 que fueron determinados para la realización de todos los análisis necesarios para su posterior generalización. Es por ello que se realizó el involucramiento de 51 trabajadores. Por consiguiente, se contempló al muestreo no probalístico como el procedimiento que conllevó a la identificación adecuada de los elementos muestrales considerando criterios estadísticos y convencionales (Medina et al., 2023). El muestreo fue el no probabilístico y la unidad de análisis un trabajador.

En lo que concierne a la técnica, fue la encuesta que según Romero-Urréa et al. (2022), templado como un procedimiento estratégico que permitió recabar datos de forma precisa y no generó costos elevados para el investigador. En función a ello, se utilizó al cuestionario como instrumento debido a que fue la conformación de preguntas específicas y pudo recopilar datos acerca de un tema determinado (Castro-Maldonado et al., 2022).

Sobre la gestión logística el cuestionario se creó de acuerdo al aporte de Mauleón (2021), cuyo objetivo fue recoger información de la variable, conformado por 16 enunciados, en función a 4 dimensiones, con opciones de respuesta de Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre =5; medidos en tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80). Así como también para medir la gestión de la calidad del servicio fue un cuestionario de acuerdo al aporte de PCM (2018), cuyo objetivo fue recoger información de la variable, contó con 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones, con opciones de respuesta de Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre =5, medido en tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80).

La validez se estableció con el juicio de expertos para que el análisis este detallado con los instrumentos con el fin de identificar la coherencia y cohesión

necesaria de la investigación. Ambas variables estuvieron sujetas a validarse desde la perspectiva de los metodólogos y expertos y garantizó la validez suficiente. Con estos resultados se procedió con el cálculo del V de Aiken = 0,96 (0,96 %) concerniente al instrumento de la variable 1 y para el caso de la variable 2 un valor de V de Aiken= 0,97 (0,97 %) representando de esta forma que existió la validez suficiente debido a que el valor mínimo fue de 0,80. Luego, se realizó una prueba piloto dentro de la cual únicamente se tomó una parte de la muestra para aplicar el Alfa de Cronbach, donde para el primer instrumento se obtuvo 0,982 mientras que para el segundo caso se logró un valor de 0,977. Por lo que se estableció la presencia de la confiabilidad necesaria y procedió con su aplicación (Borja-García, 2020). El mínimo fue 0.75 para la fiabilidad. Por ello se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores en la Municipalidad provincial de Lamas. Es por ello que los valores presentados respaldan la confiabilidad requerida.

Concerniente a los procedimientos, se realizó la identificación y exposición de la problemática dentro de la unidad elegida, para el cual se abordó el análisis en sus diversos contextos. Asimismo, se procedió con la determinación de los elementos representativos como los problemas, objetivos e hipótesis; posteriormente se realizó la incorporación teórica de enfoques, definiciones y antecedentes que brindaron realce y respaldo. Seguidamente se realizó la incorporación metodológica de todas aquellas características representativas para el proceso de estudio; después, se procedió con la estructuración de los cuestionarios y luego se dio la realización de la validez y fiabilidad que dio pase a su aplicación directa; por último, los resultados fueron utilizados para la discusión que abordó la comparación con teorías y otros aportes significativos, esto permitió establecer conclusiones y recomendaciones.

En lo que concierne a los métodos de análisis, se desarrolló la codificación de los resultados brindados por parte de los participantes. Se procedió con la incorporación de la estadística descriptiva como herramienta fundamental para analizar y presentar de manera clara y estructurada los datos recopilados en el estudio. Este análisis permitió identificar las frecuencias absolutas y

relativas, proporcionando una visión general sobre la distribución de los datos. Asimismo, se calcularon los porcentajes asociados a cada categoría de las variables, lo cual contribuyó a interpretar los resultados de forma comparativa y a establecer relaciones preliminares entre las dimensiones analizadas.

Seguidamente, se desarrolló el análisis estadístico inferencial empleando el software estadístico SPSS versión 25, con el fin de profundizar en la conexión entre las variables analizadas y comprobar las hipótesis planteadas en la investigación. Para garantizar la adecuación de las pruebas estadísticas aplicadas, calculando la normalidad con el Kolmogórov-Smirnov. A partir de los resultados obtenidos en esta evaluación, se expusieron mediante tablas y representaciones gráficas, así como el uso del coeficiente Rho de Spearman como una técnica no paramétrica que resulta adecuada para analizar la relación entre variables ordinales. Involucrando una interpretación entre -1 a +1 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Mientras tanto, se brindó el cumplimiento de los aspectos éticos, contemplando los lineamientos de las normas APA sexta edición, donde se procedió con el respeto de las fuentes consultadas a través del citado correspondiente; asimismo, las normativas nacionales de UCV, como fueron la autonomía, dentro del cual se priorizó el respeto a los participantes donde que estos tomaron sus propias decisiones; beneficencia, primando los intereses relacionados con la institución y mejoró la problemática identificada a través de sugerencias hacia los directivos; no maleficencia, dejando en claro que no se generó afecciones directas o parciales hacia la institución debido a que todos los procedimientos se desarrollaron de manera cuidadosa; justicia, respetando los derechos de los participantes así como también realizando la entrega de las mismas posibilidades y oportunidades transversales y todos participaron sin restricciones. consentimiento informado, dentro de la cual se realizó la información adecuada y deslindo las dudas en los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

Tabla 1

Nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

Nivel	Rango	f	%
Bajo	16-37	15	29%
Medio	38-59	25	49%
Alto	60-80	11	22%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

Se observa que el 49% perciben que la gestión logística es medio, con puntajes que oscilan entre 38 y 59 puntos. Indicando que la mayor parte manifiestan que no se está brindando un abastecimiento oportuno en los procesos logísticos, lo que podría estar generando retrasos o ineficiencias en la operatividad municipal, así mismo es importante destacar que la gestión logística presenta aspectos positivos, como la implementación de procedimientos básicos que permiten un nivel funcional de operaciones y el cumplimiento de ciertas actividades esenciales. Esto refleja que, aunque existen carencias, también hay bases sobre las cuales se puede trabajar para optimizar la logística municipal y alcanzar un nivel más alto de desempeño.

3.2. Nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

Nivel	Rango	f	%
Bajo	16-37	13	25%
Medio	38-59	32	63%
Alto	60-80	6	12%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

Se aprecia que el 63% percibe que la calidad del servicio es medio, con puntajes que oscilan entre 38 y 59 puntos. Esto refleja que, según la mayoría de los trabajadores, el servicio cumple con estándares básicos. Sin embargo, carece de excelencia y de elementos diferenciadores que lo posicionen como un servicio de alta calidad. Asimismo, la apreciación de los usuarios respecto a la excelencia del servicio sugiere limitaciones importantes, posiblemente vinculadas a deficiencias en la capacitación del personal, procesos logísticos desorganizados y una insuficiencia en la disponibilidad de los insumos.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,126	51	,041
Gestión de compras	,189	51	,000
Gestión de abastecimiento	,099	51	,200*
Almacenamiento	,172	51	,001
Distribución	,147	51	,008
Calidad de servicio	,093	51	,200*

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

Se procedió con la utilización de Kolmogorov-Smirnov^a por contemplar una muestra de 51, obteniendo $p = 0,041$ y $0,200$ notablemente inferior a 0.05 , donde la distribución es no normal; conllevando al uso del Rho de Spearman en las correlaciones.

3.3. Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

			Gestión de compras	Gestión de abastecimiento	Almacenamiento	Distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coefficiente de correlación	1,000	,927**	,260	,248	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,066	,080	,000
		N	51	51	51	51	51
	Gestión de abastecimiento	Coefficiente de correlación	,927**	1,000	,251	,283*	,931**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,076	,044	,000
		N	51	51	51	51	51
	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	,260**	,251	1,000	,887**	,518**
		Sig. (bilateral)	,066	,076	.	,000	,000
		N	51	51	51	51	51
	Distribución	Coefficiente de correlación	,248	,283**	,887**	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	,080	,044	,000	.	,000
		N	51	51	51	51	51
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,889**	,932**	,518**	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	51	51	51	51	51

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

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

Existe una correlación positiva alta y significativa entre la gestión de compras y la calidad del servicio. Con un coeficiente de correlación 0.889, además de un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por lo que se determina que se rechaza la hipótesis nula (no hay relación) y se acepta que hay una relación significativa. Esto indica que un mejor desempeño en la gestión de compras (planeación, selección de proveedores y adquisiciones) se encuentra estrechamente vinculado con un incremento en la excelencia del servicio.

Así mismo existe una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio. Con un coeficiente de correlación 0.931, además de un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y determina que se acepta la hipótesis alterna, ya que se confirma que hay una relación significativa. Este resultado refleja que la disponibilidad y el suministro oportuno de recursos impactan de manera directa en la percepción sobre la excelencia del servicio.

Además, existe una correlación positiva moderada y significativa entre el almacenamiento y la calidad del servicio. Con un coeficiente de correlación 0.518, además de un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). El cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa. Esto sugiere que una gestión eficiente del inventario, incluyendo su organización y control, contribuye a una mejor calidad del servicio, aunque no de manera tan fuerte como las dimensiones anteriores.

Por otro lado, existe una correlación positiva moderada y significativa entre la distribución y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación 0.475, además de un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una relación significativa. Esto implica que una distribución eficiente de bienes y servicios ayuda a mejorar la calidad, aunque de menor magnitud en comparación con las dimensiones de compras y abastecimiento.

3.4. Relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024.

Tabla 5

Relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024

			Gestión logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51

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

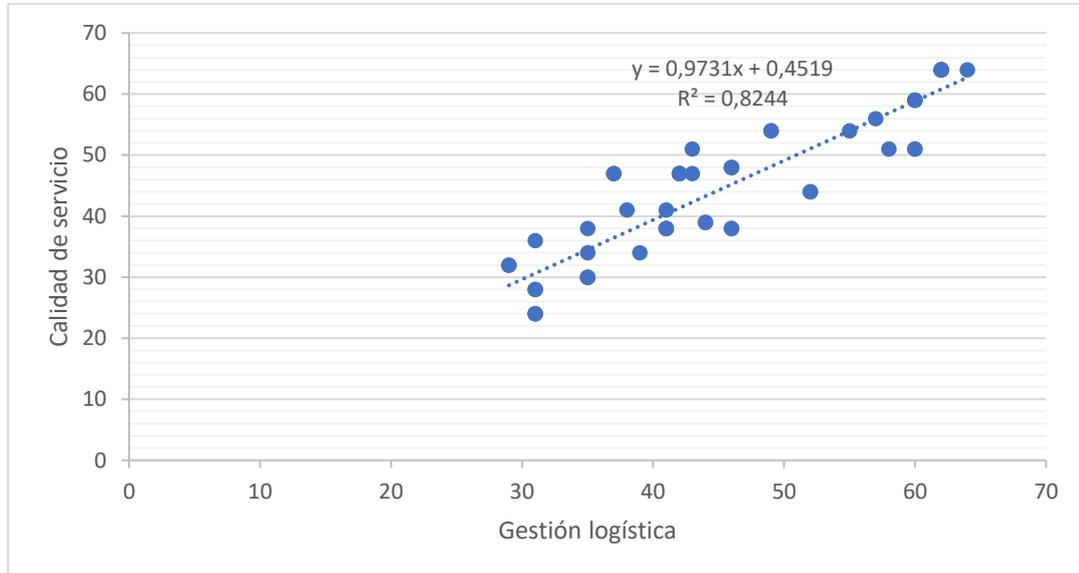
Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

Existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024, con un Rho de Spearman de 0,908, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). En otras palabras, cuanto mejor sea la gestión de los procesos logísticos (como la organización de compras, el abastecimiento, almacenamiento y distribución), mejor será la calidad del servicio que los ciudadanos reciben. Este hallazgo es muy significativo, lo que significa que no es algo que ocurrió por casualidad, sino que realmente hay un vínculo importante entre ambas cosas. Por lo tanto, podemos aceptar que existe una relación real y positiva, tal como se proponía en la hipótesis de la investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión logística y la calidad del servicio.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información recopilada de los empleados.

Interpretación

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.8244$), indica que la calidad de servicio depende en 82,44 % de la gestión de logística.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024, se obtuvo una muestra de 51 trabajadores. De acuerdo al objetivo general, en la tabla 5 se encontró que, al momento de aplicar el Rho de Spearman, se determinó la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio donde se obtuvo como resultado un coeficiente de 0,908, generando una correlación positiva muy alta y significativa y rechazando la hipótesis nula, concluyendo en la existencia de relación entre variables.

Además, concuerda con Correa-Hidalgo y Vélez-Mendoza (2023), Vicuña-Matute et al. (2023), y Solís-Barreto (2023), a partir de sus concepciones indican que, el esclarecimiento y posterior mejoramiento de los indicadores relacionados con la precisión y la agilidad con la cual se atiende a los usuarios, permite una percepción óptima por parte del público debido a que éstos tendrán la posibilidad de acceder no solamente a los servicios bajo connotaciones de seguridad y rapidez, sino que también podrán utilizarlo sin mayores limitaciones que muchas veces han privado la posibilidad de satisfacción. Además, la incorporación de la página unidad debe ser uno de los indicadores clave en los usuarios debido a que esto permite la optimización del tiempo tanto para el público como para la organización, reduciendo los costos innecesarios.

Es por ello, que estos procesos se basan en como las organizaciones deben adecuarse su gestión logística de actividades para que se puedan mejorar los servicios que ofrecen hacia la población, es así como estas actividades hacen que se puedan lograr una adecuada enseñanza de cada tipo de control que se muestran frente a cualquier eventualidad que pueda surgir dentro de lo estipulado, de esa manera se ha visto muchos cambios al momento de que la población recurra por una información, ya que el servicio que muestran las autoridades hacen que pierdan la confianza de creer en el buen

funcionamiento de los presupuestos que son estipulados para los proyectos correspondientes.

De esa manera, se tuvo como objetivo específico 1, identificar el nivel de gestión logística, se tuvo como muestra a 51 trabajadores. De acuerdo al objetivo específico 1, en la tabla 1 se mostró el cálculo de los baremos, donde se pudo determinar el nivel de gestión logística es medio en 49 %, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna, debido a que estas no son realizadas por parte de personas que tengan los conocimientos específicos sobre este proceso, por lo que no pueden utilizar las herramientas dispuestas por parte de la institución, provocando de esta forma que no se obtengan los productos de calidad, así como tampoco se desarrolle el abastecimiento óptimo de los materiales.

Los resultados coincide con los expuesto por Guadalupe-Bermeo et al. (2020), Kon-Cedeño y Intriago-Mora (2023); Castillo-Salazar et al. (2020), y Flores-Yallico et al. (2023), como resultados de sus investigaciones, en lo que corresponde al enfoque de la ciudadanía respecto a las expectativas del rendimiento y calidad de los servicios, establecieron que las personas tienen un alto nivel de exigencia debido a que se trata de las instituciones que tienen por responsabilidad una administración adecuada que permita fortalecer los servicios de forma continua; no obstante, establecieron que la determinación de los indicadores como la fiabilidad y el tiempo utilizado para la respuesta hacia el público además de la empatía son elementos fundamentales que presentaron niveles bajos debido a que los colaboradores no están debidamente capacitados para ofrecer un desempeño realmente sobresaliente que involucre acciones de empatía y rapidez.

Asimismo, propusieron la importancia de interactuar constantemente con los encargados de gestionar a las personas debido a que estos tienen la responsabilidad de abordar la planificación de las capacitaciones para fortalecer los conocimientos que se consideran como deficientes, de modo que el personal de logística sea capacitado constantemente para cumplir con

las normativas y demás criterios técnicos respecto el tema logístico. Por otro lado, la importancia de la intervención de las actividades de supervisión para garantizar que este proceso se realice cumpliendo los indicadores establecidos por la normativa, tomando en cuenta que dentro del ámbito estatal todo ello funciona en base a lineamientos preestablecidos.

Por otro lado, se tuvo como objetivo específico 2, identificar el nivel de calidad del servicio, se tuvo como muestra a 51 trabajadores. De acuerdo al objetivo específico 2, en la tabla 2 se mostró el cálculo de los baremos, se puede determinar el nivel de calidad de servicio es medio en 63 %, por la falta de competitividad de las instituciones para dar cumplimiento a estas actividades, sí estableció el interés de analizar cómo puede estar relacionado a la realización de las actividades logísticas, asimismo sugiere limitaciones importantes posiblemente vinculadas a deficiencias en la capacitación del personal, procesos logísticos desorganizados.

Además, concuerda con Huaman et al. (2023), López-López (2020), Perez-Acuña et al. (2023), consideran que, es necesario la incorporación de una oficina especializada para la verificación en cuanto al cumplimiento de las normativas y políticas institucionales logísticas de modo que estos se puedan realizar de forma transparente considerando los tiempos y los parámetros que involucra la utilización tecnológica como elemento innovador para lograr mayor eficiencia. Asimismo, propusieron la importancia de interactuar constantemente con los encargados de gestionar a las personas debido a que estos tienen la responsabilidad de abordar la planificación de las capacitaciones para fortalecer los conocimientos que se consideran como deficientes, de modo que el personal de logística sea capacitado constantemente para cumplir con las normativas y demás criterios técnicos respecto el tema logístico.

Es por ello, que establecieron la determinación de los indicadores como la fiabilidad y el tiempo utilizado para la respuesta hacia el público además de la empatía que son elementos fundamentales que presentaron niveles bajos

debido a que los colaboradores no están debidamente capacitados para ofrecer un desempeño realmente sobresaliente que involucre acciones de empatía y rapidez, ante esto lograr dar solución a través de la atención de calidad a fin de satisfacer sus gustos y preferencias; además, es necesario la capacitación constante a sus trabajadores para poder mejorar su enseñanza, lo cual ayudará a mejorar la capacidad de poder brindar un servicio oportuno, dentro de la cual el principal beneficiario es el usuario debido a que se encuentra en el foco estratégico institucional tal como lo dictaminan las normas.

Asimismo, es preciso resaltar que, dentro del mejoramiento de los servicios de salud involucra la reducción de los tiempos, la cual se considera como una problemática de amplia trayectoria y relevante que se viene expandiendo continuamente en la actualidad debido a que las instituciones a través de los directivos no han sido capaces de identificar las mejoras sobresalientes que puedan ser aplicables, esto sin considerar que no realizan la exploración de las necesidades y requerimientos del público a través de encuestas y otros mecanismos que pueden ser empleados para recabar datos fundamentales que pueden ser empleados para tomar decisiones acerca del mejoramiento de los servicios y la solución de los errores respecto a la atención; por ello es importante tomar en cuenta la opinión del usuario debido a que ellos son los principales involucrados en la determinación de los indicadores de calidad en base a sus percepciones, las cuales pueden brindar datos muy importantes para lograr la satisfacción y la optimización de los servicios.

Por consiguiente, se tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio, con una muestra de 51 trabajadores. En relación con el tercer objetivo específico, la tabla 4 evidenció que, al aplicar el Rho de Spearman, se puede determinar que la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio, se obtuvo como resultado un coeficiente de 0,475, 0,518, 0,889, 0,931 respectivamente, obtenido una correlación positiva alta, la cual es significativa con un p-valor ≤ 0.01 , aceptando la hipótesis alterna y rechazando

la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las dimensiones y la variable.

Además, concuerda con Romero et al. (2020), indicaron que se trata de la convergencia de una gran cantidad de actividades que necesitan ser realizadas de forma congruente y sistemática debido a que todas están desarrolladas con la finalidad de abordar adquisiciones en torno a las necesidades de la organización. Asimismo, concuerda con los autores Setyowati et al. (2024), sostienen que dentro de muchas instituciones se ha dificultado la entrega de resultados de acuerdo los objetivos previstos, por lo que la incorporación estratégica permitirá dar mayor viabilidad a la buena enseñanza educativa con el fin de lograr mejorar las capacidades de los estudiantes y mejorar el servicio.

En ese sentido, la incorporación de la página unidad debe ser uno de los indicadores más importantes, debido a que esto permite la optimización del tiempo tanto para el público como para la organización, reduciendo los costos innecesarios, es por ello que se permite una percepción óptima por parte del público debido a que éstos tendrán la posibilidad de acceder no solamente a los servicios bajo connotaciones de seguridad y rapidez, sino que también podrán utilizarlo sin mayores limitaciones que muchas veces han privado la posibilidad de satisfacción de los usuarios, todo eso ha conllevado que no se realicen mejor los controles de cada gestión que se desarrollen dentro de cada organización, haciendo que pierdan la confianza la población al momento de recurrir por un servicio.

Por último, como sugerencia, radica en ampliar el tamaño de la muestra y realizar un análisis más profundo de las variables externas que podrían estar influyendo en los resultados, como la infraestructura de la municipalidad y el contexto socioeconómico de la región. Aunque debido al tiempo limitado y las condiciones disponibles solo se logró encuestar a 51 trabajadores, considero que habría sido ideal ampliar el alcance de las encuestas a la totalidad de los trabajadores. Esto habría permitido obtener una percepción más

representativa y robusta. Asimismo, se podrían implementar mejoras en la supervisión continua del personal, lo que contribuiría significativamente tanto a la eficiencia de la gestión logística. A las futuras investigaciones, tomen en cuenta estas sugerencias para obtener resultados más sólidos y de mayor impacto, a través de una gestión por procesos bien integrada y alineada como clave para mejorar la experiencia del usuario y fomentar su satisfacción. Es esencial que el ciclo de gestión sea continuo, adaptable y que todas las dimensiones trabajen de manera interconectada.

V. CONCLUSIONES

Existió una relación positiva, muy alta y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0.908$) y un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.01$) confirman que el mejoramiento de la gestión logística está directamente asociada al incremento en la calidad del servicio. Además, el 82.44% de la calidad del servicio depende de una gestión logística eficiente, resaltando la necesidad de implementar estrategias como planificación adecuada, optimización de recursos y supervisión constante.

El nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024, fue medio, alcanzando un 49%. Este resultado evidencia desafíos como la falta de capacitación del personal, ineficiencia en el abastecimiento de materiales y el incumplimiento de objetivos del plan de trabajo y contrataciones. Optimizar las gestiones mediante capacitación, control riguroso de los planes y supervisión continua garantizaría un flujo eficiente de recursos.

El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024, fue medio, con un 63% de las apreciaciones indicando que el servicio es aceptable, pero con deficiencias significativas. Esto se debe a la falta de competitividad municipal, demoras en la atención y una percepción de insatisfacción en la población. Mejorar la competitividad del personal, reducir tiempos de atención y atender de manera proactiva las necesidades ciudadanas fortalecería la confianza.

Existió una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024, con un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.01$). Los coeficientes de correlación fueron: gestión de compras (0.889), gestión de abastecimiento (0.931), almacenamiento (0.518) y distribución (0.475). Esto demuestra que la planificación y ejecución eficiente de compras y abastecimiento tienen un

impacto significativo, sugiriendo que optimizar todas las dimensiones fortalecerá los servicios municipales y la satisfacción ciudadana.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, continúe promoviendo la mejora continua de la logística y operación. Es esencial realizar una revisión periódica de los procesos logísticos clave, como la gestión de compras, para identificar áreas de oportunidad y optimizar los recursos disponibles. La mejora de estos procesos no solo aumentará la eficiencia, sino que también impactará positivamente en la calidad del servicio prestado, lo que incrementará la satisfacción de los usuarios, ya que el 82.44% de la calidad del servicio depende directamente de una gestión logística eficiente.

Al alcalde y al equipo encargado, que realicen un análisis exhaustivo de los procesos logísticos que no están funcionando a su máxima capacidad. Este análisis debe centrarse en identificar los puntos débiles y rediseñar los procesos para hacerlos más eficientes. Al optimizar estos procesos, se garantizará una gestión más efectiva de los recursos municipales, lo que contribuirá a elevar los índices de satisfacción ciudadana y garantizar que las prestaciones de servicios sean cada vez más competitivas y eficaces.

Al alcalde y al equipo encargado, que se realice la interacción al administrado implementando estrategias para mejorar la calidad del servicio. Una forma de lograrlo es estableciendo canales efectivos de comunicación con los usuarios, como encuestas periódicas, mesas de trabajo o foros en línea. Estos espacios permitirán a los ciudadanos expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, lo cual será crucial para ajustar los procesos y garantizar que el servicio no solo cumpla con las expectativas básicas, sino que también exceda las expectativas de los usuarios. Al mejorar la competitividad del personal y reducir los tiempos de atención, se fortalecerá la confianza.

Al alcalde y al equipo encargado, priorizar la planificación y ejecución eficiente de las dimensiones. Se recomienda implementar buenas prácticas logísticas, como sistemas integrados de gestión, estándares claros para el manejo de inventarios, y estrategias de distribución optimizadas que garanticen la oportunidad y calidad del servicio. Asimismo, resulta indispensable la

capacitación constante del personal y la adopción de herramientas tecnológicas para fortalecer los procesos y minimizar errores.

REFERENCIAS

- Alkaabi, S., Hazzam, J., Wilkins, S., & Sorin, D. (2024). The Influences of Ambidexterity, New Public Management and Innovation on the Public Service Quality of Government Organizations. *Routledge*, 23(6). <https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2367130>
- Andi-Erni, A. I., Nurnajamuddin, M. & Semmaila, B. (2024). The influence of marketing mix, service quality, and image on trust and satisfaction of inpatients in makassar city hospitals. *Social and environmental management magazine*, 18(8). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n8-088>
- Balza-Franco, V. y Cardona-Arbelaez, D. A. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista espacios*, 41(19). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>
- Barreto-Vera, C. y Cedeño-Zambrano, R. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Banco Pichincha en Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 490-506. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1704>
- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Castillo-Dominguez, S. N., Aitken-Higinio, W. & Alva, C. (2022). Proposal of Indicators for Logistics Management in the Multiservicios Yanasara S.A.C. Company, 2022. *Digital Object Identifier*. <http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.56>
- Castillo-Salazar, R. N., Cárdenas-Murrieta, M. y Palomino-Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L. y Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 75(27). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

- Chacón-Cantos, J., Rugel-Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista espacios*. https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision
- Correa-Hidalgo, D. R. y Vélez-Mendoza, L. P. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el gad de Portoviejo. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*, 7(12), 349–361. <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0292>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. y Soto (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Del Mar Báez, M., Von-Schmeling, N. A. y Guizmaraes-Torres, L. (2023). Analysis of performance indicators in the logistics management process: case study. *FACEN scientific reports*, 14 (2). <https://doi.org/10.18004/rcfacen.2023.14.2.190>
- Deza-Castillo, J. M., Florián-Castillo, O. R. & Anglés-Cedrón, S. N. (2022). Logistics Management for Competitiveness of a MSE of the balanced food industry against Covid-19. *Digital Object Identifier*. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.251>
- Eslava-Zapata, R. A., Chacón-Guerrero, E. J. & Valero-Valencia, A. (2024). Calidad del servicio: un estudio en hoteles con el modelo SERQVUAL. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3286>
- Fejza, A. (2022). Analysis of the effects of service quality on customer satisfaction toward sustainable development of tourism in Kosovo. *European Journal of Tourism Research* 37(15). <https://doi.org/10.54055/ejtr.v37i.3107>
- Flores-Yallico, C. P., Alberto-Bueno, D. R. y Ubillús-Farfán, S. W. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255

- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Guadalupe-Bermeo, A. G., Iglesias-Morell, A. y González-Meriño, R. F. (2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Revista dilemas contemporáneos*, 18. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2446>
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A.E., y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, R. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huaman, E. T. Rodríguez-Victor, H. P. & Andrade, D. L. (2023). Relationship between logistics management and public sector transparency in peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>
- Kon-Cedeño, S. S. y Intriago-Mora, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Lazaro-Guerrero, N. F., Meza-Vega, L. J. y Torres-Villamizar, J. A. (2022). Literature review on international logistics: A network and trend analysis. *ECONÓMICAS CUC*, 43(2), 223–246. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.2.2022.Econ.5>
- Leyva-Vázquez, M., Viteri-Moya, J. y Estupiñán-Ricardo, J. (2022). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas*

- contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2960>
- Loayza-Rivas, J. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academo (Asunción)*, 8(2).
<https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>
- López-López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25–31.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Matias-Camargo, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Universidad Libre, Bogotá D.C.*
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>
- Mauleón, M. y Prado, M. (2021). Logística para el siglo XXI. España. Editorial Díaz de Santos.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>
- Mora, M. A. & Damis, H. (2024). The Influence of Service Quality, Customer Relationship Management (CRM), and Image on Patient Satisfaction and Service Marketing Performance at A Type B Private Hospital in Makassar. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(7), e06072.
<https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-055>
- Mukremin, Y., & Murat, C. (2024). The Role of Relationship Marketing Activities Carried out by Cargo Companies During The Covid-19 Pandemic on the Service Quality Perception of Corporate Customers. *Journal of business research-turk*, 16(1). <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1774>
- Nunura-Vite, L. A., y Luján-Johnson, G. L. (2022) Eficiencia del gasto de las inversiones en una entidad pública. Piura, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2515
- Perez-Acuña, B. J., Puican-Rodriguez, V. H. & Vargas-Espinoza, J. L. (2023). Logistics management and quality of service in a municipality of bagua, peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5).
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1759>
- Popayán, M. (2023). Gasto público y su incidencia en la calidad de vida de la población del distrito de Pacasmayo- 2019-2022. *SCIÉENDO*, 26(4), 387-395.
<https://doi.org/10.17268/sciende.2023.056>

- Presidencia de Consejos (2018) Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM "Lineamientos de organización del Estado", <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3104-054-2018->
- Produg, D., & Grubisic, D. (2023). Sharing economy: comparing users' service quality perceptions in accommodation and transport on the case of croatia. *Journal of contemporary management issues*, 28(2). <https://doi.org/10.30924/mjcmi.28.si.8>
- Ramal-Álvarez, E. A., Vigil-Dávalos, M. J. y Quispe-Catti, O. C. (2023). Logistics Management and Acquisition of Goods and Services in a Graduate School. *PODIUM*, (44), 67–80. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.5>
- Ramírez-Quintero, F. A., Madriz-Rodríguez, D. A. & Sierra-Parada, M. (2020). Logistics management in manufacturing microenterprises in the State of Táchira, Venezuela. *AiBi Journal of Research, Management and Engineering*, 8(2),8–15. <https://doi.org/10.15649/2346030X.835>
- Ramos-Alfonso, Y., Ruiz-Cedeño, A. B., Sánchez-Briones, A. y Sablón Cossío, N. (2024). Evaluation and improvement process in quality of service: case studies of restaurants in Manabí. *DYNA*, 91(232), 77–85. <https://doi.org/10.15446/dyna.v91n232.112813>
- Ramovs, M., & Milferner, B. (2023). The Importance of Educational Service Quality for Customer Satisfaction and Organizational Reputation. *Sciendo*, 69(2). <https://doi.org/10.2478/ngoe-2023-0009>
- Ravishankar, B., & Christopher, P. B. (2024). Examining the Impact of Service Quality on Repurchase Intent: A Study of Foreign International Airlines. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(6), e05720. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-015>
- Ravishankar, B., & Prabu, B.C. (2023). Examining the impact of service quality on repurchase intent: a study of foreign international airlines. *Journal of management, social and environmental*, 19(8). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-015>
- Riantama, D. (2024). Validating and Confirming Crucial Service Quality Attributes to Airline Customers' Recommendations: A Feature Selection Approach. *Interdisciplinary Journal of Management Studies*, 17(3). <https://doi.org/10.22059/ijms.2023.352483.675537>

- Rodríguez-Romero, Y., Cespón-Castro, R. & Tovar-Perilla, N. J. (2022). Empirical study on learning curves in logistics management systems. *Revista chilena de ingeniería*, 30(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052022000400794>
- Romero, Y., Castro, R. & Perilla, N. (2022). Empirical study on learning curves in logistics management systems. *Ingeniare*, 30(4). <https://doi.org/10.4067/S0718-33052022000400794>
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Rosales-Namicela, M. (2021). Revisión teórica de modelos de gestión logístico para el sector artesanal Macanero Gualaceo-Ecuador. *Diseño Educativo*, 32(4). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.2.1842>
- Setyowati, K., Susilo, P., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S.G. (2024). Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2). <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.004>
- Solis-Barreto, D. J. (2023). La calidad de servicio como factor de la retención de clientes del mercado municipal del cantón Lomas de Sargentillo. *Revista Ciencia Y Líderes*, 2(2), 36–47. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.36-47>
- Trigoso-Vergaray, J., Huamán-Espejo, M. y Bernedo-Moreira, D. H. (2023). Hospital logistics management and internal customer service quality in times of pandemic. *Refusal*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Vera-Ponce, P. R. y Urgilés-Urgilés, G. P. (2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes De Enfermería*, 13, 66-78. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>
- Vicuña-Matute, W. G., Orellana-Orellana, C. P. y Orellana-Orellana, E. F. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>
- Yabar-Velarde, O., Irigoín-Silva, Y. & Zarate-Ruiz, G. (2024). Service quality and customer loyalty in a movie theater chain in North Lima, 2022. *Salud, Ciencia*

Y *Tecnología* - *Serie De Conferencias*, 3,
645. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Es un sistema logístico Administrativo del flujo de los materiales como también de la información, tales como los movimientos, almacenamiento eficiente de datos, bienes y servicios. El objetivo dentro de un sistema de logística consiste gestionar las compras y abastecimiento, los inventarios y la distribución y almacenamiento, entregando al cliente final con un nivel óptimo de servicio y calidad (Mauleón, 2021).	Se ha medido a través de sus dimensiones e indicadores.	Gestión de compras	Bienes o servicios Materiales Disponibilidad Compra	Ordinal
			Gestión de abastecimiento	Abastecimiento Propuestas Personal idóneo Selección	
			Almacenamiento	Verificación Registro Clasificación Adquisición	
			Distribución	Distribución de bienes Pérdidas Movimientos	
Calidad de servicio	Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (PCM, 2018).	Se ha medido a través de sus dimensiones e indicadores.	Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones Satisfacción de los usuarios Tiempo de atención Atención individualizada	Ordinal
			Valor del servicio	Necesidades Expectativas Costo del servicio beneficios	
			Fortalecimiento del servicio	Personal Recursos Procesos Infraestructura	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSITENCIA

Título: Gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Morales, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en la municipalidad Distrital de Morales, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024. Identificar el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión logística en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024, es alto. H2: El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín - 2024, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="margin-top: 10px;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> R O2 --> R </pre> <p>M = Muestra V1= Gestión Logística V2 = Calidad de servicio R= Relación</p> </div>	<p>Población: La población estuvo conformada por 51 trabajadores</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Logística</td> <td>Gestión de compras</td> </tr> <tr> <td>Gestión de abastecimiento</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Distribución</td> </tr> <tr> <td>Necesidades de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Logística	Gestión de compras	Gestión de abastecimiento	Almacenamiento	Calidad de servicio	Distribución	Necesidades de las personas	Valor del servicio		Fortalecimiento del servicio
Variables	Dimensiones														
Gestión Logística	Gestión de compras														
	Gestión de abastecimiento														
	Almacenamiento														
Calidad de servicio	Distribución														
	Necesidades de las personas														
	Valor del servicio														
	Fortalecimiento del servicio														

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión Logística

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...1.....

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión logística

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

Nº	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Gestión de compras						
01	Con que frecuencia el área de abastecimiento prevé las actividades y operaciones pre establecidas para la adquisición de bienes o servicios					
02	Con que frecuencia el área de abastecimiento tiene las actividades bien definidas para el requerimiento de materiales					

03	Con que frecuencia la municipalidad organiza las compras de acuerdo a la disponibilidad de bienes que existen en los almacenes					
04	Con qué frecuencia la institución prioriza la compra de bienes que tienen mayor rotación					
Gestión de abastecimiento						
05	Considera que el personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales					
06	Considera que el análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas					
07	Considera que se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados					
08	Considera que la selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores					
Almacenamiento						
09	Con que frecuencia se realiza la verificación de las adquisiciones en el almacén					
10	Con que frecuencia el responsable del área registra el estado de cada bien					
11	Con que frecuencia el responsable realiza la clasificación de materiales					
12	Con que frecuencia el responsable registra el ingreso de las adquisiciones al área de almacenamiento					

Distribución						
13	Con que frecuencia se realiza adecuadamente la distribución de bienes					
14	Con que frecuencia se determinan pérdidas en el proceso de distribución de bienes					
15	Con que frecuencia se registran los movimientos de entrada y salida de mercaderías					
16	Con que frecuencia se registran las operaciones que se realizan dentro del almacén					

Cuestionario: Calidad del servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad del servicio.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
	Necesidades de las personas					
01	La institución cuenta con el libro de reclamaciones					
02	Tuvo acceso al libro de reclamaciones ante quejas hacia el personal					
03	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la institución					
04	Considera adecuado el tiempo de espera					
05	Tuvo una atención individualizada en sus tramites					

Valor del servicio					
06	La institución satisface sus necesidades como usuario				
07	La institución cumple con sus expectativas				
08	Considera accesible los costos de cada tramite a realizar				
09	Considera que los costos de los servicios son los adecuados de acuerdo al trámite que realizan				
10	Considera que obtuvo beneficios significativos con los servicios que brinda la institución				
Fortalecimiento del servicio					
11	El personal le atendió de manera adecuada				
12	Considera que el personal le brinda una información oportuna				
13	Considera que la institución cuenta con los recursos materiales necesarios para atenderlo				
14	Considera que la institución cuenta con los recursos económicos necesarios para brindar una adecuada atención				
15	Considera que los procesos de cada tramite desarrollado por la institución son los adecuados				
16	Considera accesible la infraestructura institucional				

Variable 2: Calidad del servicio

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Calidad de servicio

Definición de la variable: Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones	La institución cuenta con el libro de reclamaciones				X			X					X						X			
		Tuvo acceso al libro de reclamaciones ante quejas hacia el personal				X			X					X						X			
	Satisfacción de los usuarios	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la institución				X			X				X						X				
	Tiempo de atención	Considera adecuado el tiempo de espera				X			X				X						X				
	Atención individualizada	Tuvo una atención individualizada en sus tramites				X			X				X						X				
Valor del servicio	Necesidades	La institución satisface sus necesidades como usuario				X			X				X					X					
	Expectativas	La institución cumple con sus expectativas				X			X				X					X					
	Costo del servicio beneficios	Considera accesible los costos de cada tramite a realizar				X			X				X					X					
		Considera que los costos de los servicios son los adecuados de acuerdo al trámite que realizan				X			X				X					X					
Fortalecimiento del servicio	Personal	Considera que el personal le brinda una información oportuna				X			X				X					X					
	Recursos	Considera que la institución cuenta con los recursos materiales necesarios para atenderlo				X			X				X					X					

		Considera que la institución cuenta con los recursos económicos necesarios para brindar una adecuada atención				X			X			X						X
	Procesos	Considera que los procesos de cada tramite desarrollado por la institución son los adecuados				X			X			X						X
	Infraestructura	Considera accesible la infraestructura institucional				X			X			X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario: Calidad de servicio				
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de Investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	28/10/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Calidad de servicio

Definición de la variable: Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones	La institución cuenta con el libro de reclamaciones				X				X				X							X		
		Tuvo acceso al libro de reclamaciones ante quejas hacia el personal				X				X				X							X		
	Satisfacción de los usuarios	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la institución				X				X				X						X			
	Tiempo de atención	Considera adecuado el tiempo de espera				X				X				X						X			
	Atención individualizada	Tuvo una atención individualizada en sus tramites				X				X				X						X			
Valor del servicio	Necesidades	La institución satisface sus necesidades como usuario				X				X				X						X			
	Expectativas	La institución cumple con sus expectativas				X				X				X						X			
	Costo del servicio beneficios	Considera accesible los costos de cada tramite a realizar				X				X				X						X			
		Considera que los costos de los servicios son los adecuados de acuerdo al trámite que realizan				X				X				X						X			
		Considera que obtuvo beneficios significativos con los servicios que brinda la institución				X				X				X						X			
Fortalecimiento del servicio	Personal	Considera que el personal le brinda una información oportuna				X				X				X					X				



	Recursos	Considera que la institución cuenta con los recursos materiales necesarios para atenderlo				X				X				X					X	
		Considera que la institución cuenta con los recursos económicos necesarios para brindar una adecuada atención				X				X				X						X
	Procesos	Considera que los procesos de cada tramite desarrollado por la institución son los adecuados				X				X				X					X	
	Infraestructura	Considera accesible la infraestructura institucional				X				X				X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Variable "Calidad de servicio"				
Objetivo del instrumento:	Medir la variable "Calidad de servicio"				
Nombres y apellidos del experto:	Iris Gabriela Ramírez Beteta				
Documento de identidad:	41774652	Años de experiencia en el área:	03 años	Máximo grado académico:	Maestría en Gestión Pública
Institución:	Municipalidad Provincial de San Martín			Cargo:	Especialista Administrativo
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	956527470
Firma	 C.P.C. Iris Gabriela Ramírez Beteta MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA			Fecha	04/11/2024

Matriz de validación del cuestionario de datos de la variable: Calidad de servicio

Definición de la variable: Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Necesidades de las personas	Libro de reclamaciones	La institución cuenta con el libro de reclamaciones				X				X				X							X		
		Tuvo acceso al libro de reclamaciones ante quejas hacia el personal				X				X				X							X		
	Satisfacción de los usuarios	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la institución				X				X				X						X			
	Tiempo de atención	Considera adecuado el tiempo de espera				X				X				X						X			
	Atención individualizada	Tuvo una atención individualizada en sus tramites				X				X				X						X			
Valor del servicio	Necesidades	La institución satisface sus necesidades como usuario				X				X				X						X			
	Expectativas	La institución cumple con sus expectativas				X				X				X						X			
	Costo del servicio beneficios	Considera accesible los costos de cada tramite a realizar				X				X				X						X			
		Considera que los costos de los servicios son los adecuados de acuerdo al trámite que realizan				X				X				X						X			
		Considera que obtuvo beneficios significativos con los servicios que brinda la institución				X				X				X						X			
Fortalecimiento del servicio	Personal	Considera que el personal le brinda una información oportuna				X				X				X					X				

Recursos	Considera que la institución cuenta con los recursos materiales necesarios para atenderlo				X				X				X						X		
	Considera que la institución cuenta con los recursos económicos necesarios para brindar una adecuada atención				X				X				X						X		
	Procesos	Considera que los procesos de cada tramite desarrollado por la institución son los adecuados				X				X				X						X	
		Considera accesible la infraestructura institucional				X				X				X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO				
Objetivo del instrumento:	MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO				
Nombres y apellidos del experto:	DANIELLA DEL PILAR FLORINDEZ DELERNA				
Documento de identidad:	71095942	Años de experiencia en el área:	4 AÑOS	Máximo grado académico:	MAESTRA
Institución:	EPROPEL SELVA SAC			Cargo:	ASISTENTE LOGISTICA
Nacionalidad:	PERUANA			Número telefónico	954673238
Firma	 Daniella del Pilar Florindez Delerna CIAD: 29216			Fecha	05/11/2024

Anexo 5

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión logística

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
	P2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
	P6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	P8	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
D3	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
	P11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00
	P2	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P5	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75
	P6	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
	P8	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75
D3	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00
	P11	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D4	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	0.90	0.95	0.95
P2	0.90	0.95	1.00	0.95
P3	1.00	0.90	0.90	0.90
P4	1.00	1.00	1.00	1.00
P5	0.90	0.95	0.90	0.85
P6	0.95	1.00	1.00	1.00
P7	0.90	0.95	0.90	0.95
P8	0.90	0.90	0.90	0.85
P9	1.00	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	0.95	1.00	0.90
P11	0.95	1.00	1.00	1.00
P12	0.95	1.00	0.95	1.00
P13	1.00	0.95	0.95	0.95
P14	1.00	0.95	1.00	1.00
P15	0.95	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	0.95	0.95

	DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
		V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
MINIMO	1	0.98	0.80	1.00	0.94	0.75	0.99	0.96	0.78	0.99	0.95	0.76	0.99
MAXIMO	5	0.91	0.71	0.98	0.95	0.76	0.99	0.93	0.73	0.98	0.91	0.71	0.98
(K)=N ^a CAT. - 1	4	0.98	0.80	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.80	1.00
(n)= Jueces NC% (Z)	5	0.99	0.82	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00
	95	1.96											

- Dimensión 1 Gestión de compras
- Dimensión 2 Gestión de abastecimiento
- Dimensión 3 Almacenamiento
- Dimensión 4 Distribución

Instrumento por Criterio	0.96	0.78	0.99	0.96	0.78	0.99	0.96	0.78	0.99	0.95	0.77	0.99
Instrumento Global	0.96	0.78	0.99									

V de Ayken 0.96

Mínimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80

Variable 2: Calidad del servicio

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	P7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P6	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00
	P7	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P13	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	0.95	0.95	1.00	1.00
P2	0.95	1.00	0.95	1.00
P3	1.00	0.95	0.90	0.90
P4	1.00	1.00	0.95	1.00
P5	1.00	1.00	0.95	1.00
P6	0.95	1.00	1.00	0.90
P7	0.95	0.95	0.95	1.00
P8	1.00	0.90	0.95	0.95
P9	1.00	1.00	0.95	1.00
P10	1.00	0.95	0.95	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00
P12	0.90	1.00	1.00	1.00
P13	0.95	0.95	0.90	0.95
P14	1.00	1.00	1.00	1.00
P15	0.95	1.00	1.00	0.95

DIMENSIONES		SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			
		V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	
MINIMO	1	D1	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00	0.95	0.76	0.99	0.98	0.81	1.00
MAXIMO	5	D2	0.98	0.81	1.00	0.96	0.78	0.99	0.96	0.78	0.99	0.97	0.79	1.00
(K)=N ^a CAT. -1	4	D3	0.96	0.78	0.99	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00

(n)= Jueces 5

NC% (Z) 95 1.96

Dimensión 1 Necesidades de las personas

Dimensión 2 Valor del servicio

Dimensión 3 Fortalecimiento del servicio

Instrumento por Criterio	0.97	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.96	0.78	0.99	0.98	0.80	1.00
Instrumento Global	0.97	0.80	1.00									

V de Ayken	0.97
------------	------

Mínimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80

Anexo 6

Resultado de análisis de consistencia interna Confiabilidad de los instrumentos de investigación

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD V1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,982	16

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD V2: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	16

Anexo 7

Consentimiento o asentimiento informado UCV



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024.

Investigador (a): Reátegui Luna, Flavia Sabrina

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024**”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En la Municipalidad Distrital de Morales, se han detectado problemas serios en la gestión logística, los cuales afectan tanto la calidad del servicio a la comunidad como la eficiencia interna. Falta de coordinación, retrasos y manejo ineficaz de recursos han generado insatisfacción y desconfianza entre los ciudadanos.

Además, estos problemas logísticos representan un mal uso de los recursos, generando costos innecesarios y limitando la capacidad de la municipalidad para cumplir sus objetivos y mejorar el bienestar de la comunidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la Institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Reátegui Luna, Flavia Sabrina, email: freateguiluna@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán y email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: John Anderson Díaz Limay

Fecha y hora: 7/11/2024 H: 08:01 am

Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Anexo 9

Base de datos de la muestra piloto

V1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	74
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67
3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	41
4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	38
5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	55
6	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	30
7	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	38
8	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	51
9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	22
10	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	28
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	55
12	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	41
13	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	53
14	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	19
15	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	24
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	54
17	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	27
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	42
20	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	63

V2: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	40
3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	59
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	68
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	68
6	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	43
7	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	40
8	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	52
9	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	27
10	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	41
11	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	55
12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	20
13	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	27
14	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	56
15	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	41
16	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	55
17	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	20
18	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	27
19	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	56
20	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	29

Anexo 10

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	Gestión Logística																				TOTAL
	Gestión de compras					Gestión de abastecimiento					Almacenamiento					Distribución					
	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	
1	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	3	5	16	64
2	2	3	3	5	13	3	2	3	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	60
3	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	4	3	2	3	12	2	2	4	2	10	46
4	1	1	1	2	5	1	1	1	3	6	2	2	2	2	8	3	3	4	2	12	31
5	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	4	2	3	4	13	3	3	4	3	13	41
6	3	4	3	1	11	4	3	4	3	14	1	1	3	3	8	2	3	3	2	10	43
7	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	35
8	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	60
9	3	2	3	2	10	2	3	2	1	8	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	29
10	4	4	5	2	15	4	4	4	2	14	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	42
11	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	62
12	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	49
13	3	2	4	4	13	2	3	2	3	10	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	52
14	2	3	2	2	9	3	2	3	1	9	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	29
15	4	3	4	2	13	3	4	3	2	12	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	38
16	2	2	1	4	9	2	2	2	4	10	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	46
17	2	3	3	3	11	3	2	3	2	10	2	3	2	1	8	2	3	2	3	10	39
18	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	57
19	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	31
20	1	2	2	3	8	2	1	2	4	9	5	3	3	4	15	4	4	1	3	12	44
21	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	1	5	14	62
22	2	3	3	5	13	3	2	3	4	12	4	5	5	4	18	3	4	3	5	15	58
23	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	4	3	2	3	12	2	2	4	2	10	46
24	1	1	1	2	5	1	1	1	3	6	2	2	2	2	8	3	3	4	2	12	31
25	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	4	2	3	4	13	3	3	4	3	13	41
26	3	4	3	1	11	4	3	4	2	13	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	37
27	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	35
28	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	60
29	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	1	2	2	3	8	1	3	1	2	7	35
30	4	4	5	2	15	4	4	4	2	14	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	42
31	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	62
32	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	49
33	3	2	4	4	13	2	3	2	3	10	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	52
34	2	3	2	2	9	3	2	3	4	12	1	2	2	4	9	4	1	4	2	11	41
35	4	3	4	2	13	3	4	3	2	12	2	2	3	1	8	2	2	2	3	9	42
36	2	2	1	4	9	2	2	2	4	10	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	46

37	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	35
38	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	55
39	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	31
40	1	2	2	3	8	2	1	2	4	9	5	3	3	4	15	4	4	1	3	12	44
41	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	1	5	14	62
42	2	3	3	5	13	3	2	3	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	60
43	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	4	3	2	3	12	2	2	4	2	10	46
44	1	1	1	2	5	1	1	1	3	6	2	2	2	2	8	3	3	4	2	12	31
45	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	4	2	3	4	13	3	3	4	3	13	41
46	3	4	3	1	11	4	3	4	2	13	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	37
47	1	2	2	2	7	2	1	2	3	8	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	35
48	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	60
49	3	2	3	2	10	2	3	2	1	8	1	2	2	3	8	1	1	1	2	5	31
50	4	4	5	2	15	4	4	4	2	14	2	2	1	1	6	2	2	3	1	8	43
51	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	62

V2: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Calidad de servicio																			TOTAL
	Necesidades de las personas						Valor del servicio						Fortalecimiento del servicio							
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	
1	5	5	4	4	3	21	4	3	4	3	3	17	4	4	5	5	5	3	26	64
2	4	4	4	3	2	17	3	2	3	3	2	13	3	3	5	4	4	2	21	51
3	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	4	18	48
4	2	2	3	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	10	24
5	4	4	3	2	1	14	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	1	16	38
6	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	2	3	19	51
7	2	2	3	2	1	10	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
8	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	4	22	59
9	1	1	1	2	3	8	2	3	2	3	3	13	2	2	2	1	1	3	11	32
10	1	1	2	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	4	1	1	1	3	14	47
11	3	3	4	4	5	19	4	5	4	5	5	23	4	4	3	3	3	5	22	64
12	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	5	19	54
13	3	3	3	2	3	14	2	3	2	4	3	14	2	2	4	3	3	2	16	44
14	1	1	1	3	2	8	3	2	3	2	2	12	3	3	2	1	1	2	12	32
15	1	1	2	3	4	11	3	4	3	4	4	18	3	3	1	1	1	3	12	41
16	3	3	4	2	2	14	2	2	2	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	38
17	1	1	2	3	2	9	3	2	3	3	2	13	3	3	2	1	1	2	12	34
18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	4	22	56
19	3	3	2	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	3	2	13	28
20	4	4	4	2	1	15	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	1	16	39
21	5	5	4	4	3	21	4	3	4	3	3	17	4	4	5	5	5	3	26	64
22	4	4	4	3	2	17	3	2	3	3	2	13	3	3	5	4	4	2	21	51
23	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	4	18	48
24	2	2	3	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	10	24
25	4	4	3	2	1	14	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	1	16	38
26	2	2	2	4	3	13	4	3	4	3	3	17	4	4	2	2	2	3	17	47
27	2	2	3	2	1	10	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
28	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	4	22	59
29	3	1	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	1	3	13	38
30	1	1	2	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	4	1	1	1	3	14	47
31	3	3	4	4	5	19	4	5	4	5	5	23	4	4	3	3	3	5	22	64
32	2	2	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	5	19	54
33	3	3	3	2	3	14	2	3	2	4	3	14	2	2	4	3	3	2	16	44
34	4	1	4	3	2	14	3	2	3	2	2	12	3	3	2	4	1	2	15	41
35	1	3	2	3	4	13	3	4	3	4	4	18	3	3	3	1	3	3	16	47
36	3	3	4	2	2	14	2	2	2	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	38
37	1	1	2	3	2	9	3	2	3	3	2	13	3	3	2	1	1	2	12	34
38	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	4	21	54

39	3	3	2	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	3	2	13	28
40	4	4	4	2	1	15	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	1	16	39
41	5	5	4	4	3	21	4	3	4	3	3	17	4	4	5	5	5	3	26	64
42	4	4	4	3	2	17	3	2	3	3	2	13	3	3	5	4	4	2	21	51
43	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	3	4	18	48
44	2	2	3	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	10	24
45	4	4	3	2	1	14	2	1	2	2	1	8	2	2	3	4	4	1	16	38
46	2	2	2	4	3	13	4	3	4	3	3	17	4	4	2	2	2	3	17	47
47	2	2	3	2	1	10	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	30
48	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	4	22	59
49	3	1	1	2	3	10	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	1	3	13	36
50	1	1	2	4	4	12	4	4	4	5	4	21	4	4	1	1	1	3	14	47
51	3	3	4	4	5	19	4	5	4	5	5	23	4	4	3	3	3	5	22	64

Anexo 11

Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORALES

"Un gobierno de todos y para todos"

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Morales, 30 de octubre del 2024.

CARTA N°215-2024-ORH-SGAYF-MDM

Srta. : FLAVIA SABRINA REATEGUI LUNA

Presente.

ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

En virtud al documento con Exp. N°9702 de fecha 25 de octubre, en donde solicita la autorización para desarrollar el proyecto de investigación titulada "*Gestión logística y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín-2024*". Por lo que, la Oficina de Recursos Humanos, **OTORGA EL PERMISO CORRESPONDIENTE**, desde el día 31 de octubre del 2024, para poder desarrollar su trabajo de investigación y brindarle las facilidades correspondientes.

Esperando satisfacer sus expectativas por la que está en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,



C.P.C. MTRA. CINDY SAAVEDRA REATEGUI
JEFE (E) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tarapoto, 25 de octubre de 2024

SEÑOR:
PROF. RUFINO PINEDO MELÉNDEZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORALES

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 25 de octubre del 2024.

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

El presente es para hacer de su conocimiento que la Escuela Internacional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- 1) **Apellidos y nombres de estudiante:** Reátegui Luna, Flavia Sabrina
- 2) **Correo electrónico** : freateguiluna@gmail.com
- 3) **N° de celular** : 947-629-721
- 4) **Programa de estudios** : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
- 5) **Ciclo y sección de estudios** : III ciclo, A5
- 6) **Título de la investigación** : Gestión logística y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín – 2024.
- 7) **Asesor** : Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación (aplicación de los instrumentos de investigación)** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Escuela Internacional de Posgrado



Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo, **Rufino Pinedo Melendez**, identificado con DNI N° **01091113**, en mi calidad de **Alcalde** de la **Municipalidad Distrital de Morales** con RUC N° **20148157325**, ubicada en la ciudad de **Morales**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la Srta. **Flavia Sabrina Reátegui Luna**, identificada con DNI N° **71345733** de la **Maestría en Gestión Pública** para que utilice la siguiente información de la empresa (**Número de trabajadores**), con la finalidad de que pueda desarrollar su (**X**) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (). Además, el estudiante puede:

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o

(**X**) Mencionar el nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
MAURO DAVILA CÁRDENAS
ALCALDE (E)

Firma y sello del representante legal
DNI: 01091113

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimientos disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante

DNI: 71345733

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.