



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente  
S.A., Tarapoto - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión pública

**AUTORA:**

Bartra Arévalo, Juliana Teresa (ORCID: 0000-0001-7348-4497)

**ASESOR:**

Mgr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A mis padres, Wilson y Genma, por estar conmigo en cada etapa de mi vida y apoyarme en todo lo que me propongo; a mi hermano, Eduardo, por darme ánimos para superarme y ser una mejor profesional; y a mi hijito, Fernando Gabriel, que está por llegar a este mundo, y desde ya, es mi motor y motivo para seguir creciendo en todos los aspectos de mi vida.

Juliana

## **Agradecimiento**

A todos los docentes que nos impartieron sus conocimientos en todo este proceso de superación profesional, a fin de aprender y dar lo mejor de uno para un mejor desempeño en nuestros centros de labores; a nuestro asesor del III ciclo, por su enseñanza, por su tiempo, por su dedicación y sobre todo por alentarnos a seguir adelante en el logro de nuestro objetivo, que es ser Maestros en Gestión Pública.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio .....	29
Tabla 2. Prueba de normalidad.....	30
Tabla 3. Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.....	31

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión logística de Electro Oriente S.A. ....	27
Figura 2. Calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A. ....	28
Figura 3. Gráfico de dispersión.....	32

## Resumen

El estudio propuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021. En la parte metodológica, la investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional. La población y muestra escogida fue compuesta por 50 contratistas que brindan servicios para la empresa. La técnica e instrumento empleados fueron la encuesta y dos cuestionarios, por lo cual se analizaron los datos bajo el método descriptivo e inferencial. Resultados: El nivel de la gestión logística es alto en un 54% y nivel de calidad de servicio es alto en un 52%. Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio porque el p-valor = 0.00 y los coeficientes fueron 730; ,725; ,695 y ,726. Conclusión: Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021, el resultado estadístico obtenido fue (p-valor = 0.00 < 0.05). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada, con una incidencia positiva del 57%.

**Palabras clave:** Gestión logística, calidad de servicio, eficiencia.

## Abstract

The study proposed as a general objective to determine the relationship between logistics management and quality of service in contractors of Electro Oriente SA, Tarapoto - 2021. In the methodological part, the research was of a basic type with a quantitative approach, non-experimental design of level correlational. The population and sample chosen was made up of 50 contractors who provide services for the company. The technique and instrument used were the survey and two questionnaires, for which the data were analyzed using the descriptive and inferential method. Results: The level of logistics management is high in 54% and level of quality of service is high in 52%. There is a relationship between the dimensions of logistics management and quality of service because the p value = 0.00 and the coefficients were ,730; ,725; ,695 and ,726. Conclusion: There is a relationship between logistics management and quality of service in contractors of Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021, the statistical result obtained was (p-value = 0.00 <0.05). Similarly, the Rho Spearman correlation coefficient is 0.756, which indicates the existence of a moderate positive correlation, with a positive incidence of 57%.

**Keywords:** Logistics management, service quality, efficiency.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las circunstancias presentadas a causa de la COVID-19 afectaron negativa y considerablemente a diversos países por el alto índice de contagio que se dio de forma masiva, deceso de millones de individuos, crisis laboral y económica a causa de la paralización de las actividades desarrolladas por los diferentes sectores, etc. Frente a ello, todas las personas experimentaron una situación nunca vista puesto que la expansión del virus ha tenido un mayor impacto en el sector económico por cuanto existió elevados niveles de desempleo porque la mayoría de los establecimientos comerciales están cerrados y la deficiente gestión de los mismos conllevaron a una mala toma de decisiones, por cuanto no poseen los elementos suficientes para el diseño e implantación de una propuesta para el funcionamiento estable de la mano con colaboradores aptos para hacer frente a los inconvenientes que puedan presentarse como parte de la problemática suscitada. Cabe mencionar pues que uno de los ejes más relevantes que favorecen al crecimiento económico e impulso continuo de las inversiones es el impulso de la logística debido a que, dentro de un ámbito donde la apertura comercial es continua, el seguimiento de acciones logísticas resulta necesario para optimizar el nivel competitivo, disminuir los costos incurridos y reducir el tiempo empleado (Redacción Gestión, 2021).

En América Latina, el impacto fue muy grande, se dice que la crisis será muy larga y que empezaremos a ver una recuperación económica a partir del 2021 o 2022, puesto que muchos de los países de este continente han incrementado su deuda pública para poder combatir las consecuencias sanitarias, humanitarias y económicas generadas por la covid-19. No obstante, Redacción Rosario net (2021) expuso que la logística durante la pandemia ha favorecido al desarrollo del comercio electrónico, pues información proporcionada por la CACE -Comisión Argentina de Comercio Electrónico dio a conocer que la comercialización a través de medios virtuales incrementó en un 124%, ocasionado de esta forma un boom de las compras en línea durante las restricciones de aislamiento, lo cual a su vez tiene un impacto directo en el área logística, por estar totalmente vinculada con el

proceso de compra y la calidad de atención en el servicio. Es así como la aparición de la pandemia ha precipitado el mercado comercial y situó en un lugar mejor a la gestión logística, por lo cual se presume que pese a la coyuntura que se evidencia, las actividades logísticas deben seguir innovando procesos para crecer continuamente y adecuarse a las diferentes realidades que se evidencian dentro de un ámbito concreto.

En Perú, la gestión logística juega un papel muy importante en las empresas del sector privado y público, principalmente en aquellos que pertenecen al Estado, sobre todo porque en estos tiempos se agrega una gran incertidumbre respecto de lo que va ocurrir con algunas entidades que no se adaptan a los cambios, en ese sentido las instituciones públicas deben contar con adecuados mecanismos que conlleven a una atención eficiente de bienes y sobre todo de servicios, a fin de que los ciudadanos se sientan satisfechos con lo que el Estado les brinda más que todo por ser de calidad, puesto que hay que tener presente que la razón de ser del Estado es el ciudadano: existe para servirlo. Por tal motivo, la cadena logística afronta una serie de desafíos y retos significativos a causa de la coyuntura dada por la Covid-19. Frente a esa situación, se ha determinado como obligación que las organizaciones implementen o ejecuten distintas acciones estratégicas con la finalidad de que se puedan adaptar al contexto que se presenta, velando de esta forma por el desarrollo prolongado de las operaciones y actividades. Es así como, para garantizar la eficacia y eficiencia de la cadena de suministros durante la pandemia, resulta indispensable que prevalezca la flexibilidad y comunicación entre los diferentes niveles o áreas de la organización para que se adapten y afronten de forma oportuna los posibles riesgos que puedan presentarse, además de diseñar modalidades innovadoras para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

En la región San Martín, es noticia del día a día las constantes quejas y reclamos, la población no está satisfecha con los servicios brindados en las entidades públicas, algunos de los motivos es que no existe una apropiada y oportuna articulación en los diferentes niveles de gobierno y existe una deficiente gestión

por parte de las autoridades, representantes y funcionarios implicados. También, es de conocimiento que la corrupción tiene mucho que ver en estas situaciones, puesto que algunos proveedores están coludidos con las autoridades a cambio de favores, o porque simplemente éstos carecen de ética y no buscan el bien común sino el beneficio propio, motivo por el cual destinan los fondos al pago de los mismos, inventando adicionales, creando servicios que al final no fueron realizados, adquiriendo maquinarias o equipos deficientes, etc. Todos estos malos manejos, se reflejan en la realidad, cuando se ve carreteras mal construidas, colegios a punto de derrumbarse, hospitales desabastecidos de personal de primera línea, medicinas, equipos, inmensas colas, larga espera para una cita médica. Además de ello, la mayoría de las contratistas que trabajan para estas instituciones públicas, manifiestan que estas situaciones se dan porque la gestión logística es ineficiente, una de las causas es debido a la demasiada burocracia que existe, que hace que los procesos demoren demasiado, a veces en el momento necesario no cuentan con materiales en stock, ni mano de obra calificada, y a la hora del trámite de pago es lo mismo, indican que no cuentan con presupuesto, no dan conformidad dentro del plazo, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N°30225 dispuesta con la finalidad de regular los procesos de compra y ejecución de obras, por lo cual los trámites son llevados a cabo de manera muy lenta.

En la empresa Electro Oriente S.A., la adaptación a este nuevo ritmo de vida debido a la pandemia fue muy difícil, muchos colaboradores fueron despedidos y a algunos se les aplicó la suspensión perfecta, paralelo a ello, no había personal que atendiera la cantidad de reclamos ocasionados por el aumento del consumo de electricidad, las interrupciones y la facturación por promedios establecido mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020, el personal mínimo que cumplía este rol, no se abastecía para absolver consultas, tampoco había los materiales básicos para atención de estas demandas, cabe especificar, que esta institución trabaja en su mayoría en todas las áreas con contratistas y/o services, que vienen a ser empresas externas o terceros, con personal o equipos propios que realizan

trabajos en nombre y para la entidad que lo contrata, actualmente solo en la Unidad de Negocios Tarapoto cuenta con 50 de los mismos, por ello, al no contar con una adecuada gestión en los trámites logísticos para abastecer de contratistas como normalmente lo hacían, hizo que todo se estancara y quedara pendientes tanto procesos de selección como pagos a los mismos, el atraso en los pagos de las valorizaciones ocasionó que una service resuelva el contrato que tenía con la empresa, de manera que todo el personal a cargo quedó al aire, y los trabajos administrativos y técnicos también, por ende, el resto de contratistas no se sienten conformes con la calidad de servicio que Electro Oriente brinda, sin embargo mientras ejecutan una actividad ellos sí deben cumplir a cabalidad las exigencias puestas en los Términos de Referencia o Contratos.

Las problemáticas de estas dos variables de estudio se dan debido a los demasiados trámites burocráticos que se manejan en las entidades públicas, ya sea para utilizar un presupuesto, contratar personal, procesos logísticos (contrataciones con el Estado), etc., del cual Electro Oriente S.A. no es ajeno, y también del desinterés de simplificar la atención a fin de reducirlo al menor tiempo posible, además que ninguna entidad estaba preparada para afrontar esta crisis de la Covid – 19, que llegó de un momento a otro y agarró desprevenidos a todos. Se puede evidenciar que por estos motivos la situación estaba crítica, los recursos económicos, financieros y humanos no eran suficientes. Esto conllevó a retrasos en el abastecimiento tanto de materiales básicos como de personal tercero, que por la inadecuada gestión, puesto que los funcionarios de mayor rango no tomaban las decisiones eficientemente, y por no contar con un plan de trabajo remoto, muchos trámites se quedaron estancados, provocando inestabilidad en la concesionaria, al no lograr la meta de recaudación y de captación de clientes, que es lo primordial en toda institución; ello también ocasionó la baja calidad de servicio al no cumplir con los plazos establecidos a solicitudes de nuevos suministros, reubicaciones, cortes temporales, mantenimiento de las conexiones domiciliarias, emergencias, etc., y por consiguiente generó un recargo de reclamos y quejas por parte de las contratistas que a pesar de la difícil situación, prestaban

sus servicios, y al final los procesos no salían a tiempo ni tampoco se les pagaba dentro del plazo. Finalmente, se desconoce una posible relación que exista entre la gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto. Por consiguiente, es necesario conocer si ambas variables están relacionadas de alguna manera trabajando con las contratistas, jefes, supervisores, colaboradores y usuarios, a fin de mejorar las deficiencias encontradas e incrementar la satisfacción de la población en general.

En coherencia con la problemática presentada, se formula como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto -2021?; **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?

Esta investigación tiene como **justificación por conveniencia**, para que pueda servir a Electro Oriente S.A. como instrumento para identificar las deficiencias de la gestión logística y asimismo establecer un plan para estar preparados ante cualquier situación, inclusive de pandemia, que se pueda dar a fin de no afectar la continuidad del servicio, y con alto nivel de calidad, con el propósito de seguir mejorando e incrementar la eficiencia en la atención. **Justificación social**, permitió a otras entidades evaluar la condición en la que se encuentran a fin de direccionar mejor su gestión, teniendo en cuenta que siempre se debe velar por el bien común y satisfacer las necesidades de la población, puesto que son ellos la razón de toda entidad pública. **Justificación metodológica**, se utilizará el método descriptivo al momento analizar detalladamente las cualidades que caracterizan a la gestión logística y la calidad de servicio, además se empleará el método correlacional para identificar si existe o no asociación entre las variables por parte de la empresa dentro de la realidad que se expone en el contexto objeto de análisis. **Justificación práctica**, servir como herramienta que orientada a facilitar

la toma de decisiones de forma práctica y moderna que conlleven a alcanzar los objetivos de la entidad, mantener la rentabilidad sostenible en el tiempo y elevar la calidad del servicio. **Justificación teórica**, establecer resultados concisos y detallados que sirvan como base a otros estudios, para lo cual se consideró estudios realizados por investigadores que refirieron de forma detallada y precisa sobre las variables objeto de estudio (gestión logística y calidad de servicio) en diferentes ámbitos y contextos.

En concordancia con ello, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto -2021. **Objetivos específicos**: Medir el nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021. Medir el nivel de calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021. Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021.

Por último, como **hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto -2021. **Hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto -2021, es alto.  $H_2$ : El nivel de calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021, es alto.  $H_3$ : Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos estudios vinculados con las variables que fueron desarrollados por distintos investigadores en épocas y contextos disímiles, entre los cuales destaca el autor Ramírez, et ál (2020), *La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela*. (Artículo científico). Su finalidad fue detallar la dinámica de los procesos logísticos que se presenta en la unidad de análisis, para lo cual se orientó a un enfoque cuantitativo con diseño de campo a nivel descriptivo. Se ha contado con 205 organizaciones de 10 localidades como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Entre los hallazgos principales resalta que no se desarrolla de forma asertiva los procesos de planificación y estimación de medios, no se evalúan continuamente las demandas exigidas por los usuarios, ausencia de recursos necesarios para la ejecución de las actividades, deficiente selección de los proveedores de los bienes y servicios que desean ser adquiridos, entre otros. Se llegó a concluir que la gestión logística en las organizaciones se lleva a cabo de forma inadecuada y se alcanzó un nivel medio en un 57% porque las diversas falencias detalladas con anterioridad dificultaron el abastecimiento de los recursos necesarios para la realización de sus operaciones, impidiendo de esta manera la obtención de los resultados esperados y proyectados para un plazo de tiempo fijado.

Martínez, et ál. (2017), *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de cargo del Departamento del Atlántico*. (Artículo científico). Su finalidad fue evaluar la gestión logística, así como identificar los principales inconvenientes que afectan su buen desarrollo, para lo cual se orientó a un enfoque cuantitativo -descriptivo y diseño no experimental -transeccional. Se ha contado con 25 personas del comité directivo y 25 coordinadores como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Entre los hallazgos principales destaca que los colaboradores poseen las competencias y aptitudes idóneas para ejecutar las tareas asignadas convenientemente, cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones de manera oportuna y

conveniente. Se llegó a concluir que los procesos logísticos se desarrollan de forma adecuada en un 41% debido a que las deficiencias presentadas en las acciones orientadas a la selección de proveedores, evaluación de la calidad de los materiales solicitados, estimación de los volúmenes de los materiales, recepción de los materiales adquiridos, distribución de los materiales recepcionados a todas las áreas de la organización, etc., en las empresas se presentan de forma mínima por lo que no impidieron que se logren los propósitos programados para ser cumplidos dentro de un plazo de tiempo concreto.

Salas (2017), *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia. Su finalidad fue realizar un análisis minucioso de la calidad de servicio en las instituciones que pertenecen al sector público, para lo cual se orientó a un enfoque mixto con diseño de caso de triangulación. Se ha contado con 114 individuos como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Entre los principales hallazgos principales resaltan que el 58% de los encuestados aseguran estar de acuerdo en que los elementos tangibles tales como instalación física, equipos e infraestructura de las entidades estatales se encuentran en un estado óptimo; el 54% señalan que están de acuerdo acerca de que las entidades tienen un alto nivel de precisión y fiabilidad en la prestación de sus servicios; el 50% sostienen que están de acuerdo en que los funcionarios de las entidades tienen una buena capacidad para responder a las necesidades y requerimientos de los usuarios; el 59% sostienen que están de acuerdo en que los colaboradores y funcionarios atienden con empatía las inquietudes y dudas que presentan los ciudadanos; etc. Se llegó a concluir que la calidad de los servicios es favorable en más de un 80% puesto que existen deficiencias poco significativas concernientes a las actividades logísticas, es decir, en la mayoría se obtuvieron resultados positivos.

En un **contexto nacional**, Pillihuaman (2018), *Abastecimiento y gestión logística de la Corte Superior de Justicia de Ica -2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Su finalidad fue realizar un análisis minucioso de la calidad de



servicio en las instituciones que pertenecen al sector público, para lo cual se orientó a un tipo básico con diseño no experimental. Se ha contado con 126 y 96 funcionarios estatales como población y muestra respectivamente, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales es que el nivel de establecimiento de necesidades fue regular en un 69% por cuanto no se siguen los procesos de forma efectiva para la determinación de las necesidades y requerimientos que desean satisfacer mediante la adquisición de los bienes y servicios, mientras que el nivel de gestión logística fue moderado en un 84% debido a que se presentan irregularidades durante la recepción de las compras realizadas, distribución a las diferentes áreas que requieren los productos adquiridos, etc. Se llegó a concluir que las dimensiones del abastecimiento y la gestión logística se relacionan de forma directa y significativa porque el nivel de significancia estadística fue ,001 ( $p < 0,05$ ) y los coeficientes de correlación (Spearman) obtuvieron valores de ,752; ,699 y ,784 respectivamente para cada dimensión. Por tanto, existe relación entre ambas variables pues el grado de sig. alcanzado fue menor a 0.05, mientras que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0.363, permitiendo deducir así que ambas variables influyen y se relacionan una con otra en un 13%.

Carranza (2016), *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Perú. Su finalidad fue evaluar el grado en el que los clientes se sientan satisfechos con la atención que les ofrecen, principalmente en lo que refiere a los procesos logísticos, para lo cual se orientó a un tipo aplicado con diseño correlacional. Se ha contado con 303 y 105 personas que laboran en el área logística como población y muestra respectivamente, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales es que el nivel de satisfacción de los clientes alcanzó un nivel medio en un 52.3% porque la mayoría de los clientes afirman que el bien o servicio adquirido no cumplió con sus expectativas, ocasionado de esta forma que eviten su recurrencia a la empresa. Por otra parte,

se evidencia que el nivel de gestión logística fue alto en un 48% debido a que el nivel de atención fue bueno en un 56% al ser personalizada y de calidad, la eficiencia y eficacia fue buena en un 59%, la infraestructura fue buena en un 50%, el control de los inventarios fue malo en un 58%, el abastecimiento fue bueno en un 47%, el almacenamiento fue bueno en un 56%. Se llegó a concluir que las variables se relacionan de forma directa y significativa.

Santos (2019), *Gestión logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC*. (Artículo científico). Su finalidad fue identificar el estado en el que se encuentra la gestión y la forma en la que incide con la disminución de los costos, para lo cual se orientó a un tipo aplicado con diseño no experimental. Se ha contado con la documentación y una mínima cantidad de personas como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar un registro de información como técnica y encuesta, y una ficha de registro y un cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales es que existen una serie de falencias concernientes a los procesos logísticos entre los cuales destaca la ausencia de procesos para la entrega de las cargas, ausencia de un informe o registro donde se detalle el consumo y rendimiento de los suministros adquiridos, deficiente asignación de funciones, ausencia de conocimiento por parte de los colaboradores responsables de llevar a cabo las actividades logísticas, desarrollo mínimo de capacitaciones por parte de especialistas en temas vinculados con la logística, desarrollo mínimo de capacitaciones respecto a temas concernientes a la distribución y carga de las existencias, por lo que todas estas deficiencias han generado pérdidas económicas considerables. Se llegó a concluir que la adecuada realización de la gestión logística tiene una influencia positiva en el funcionamiento de la empresa puesto que reduce los costos operativos y permite que los clientes puedan gozar de una buena calidad en la prestación de los servicios.

Morocho y Santos (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.* (Artículo científico). Su finalidad fue conocer la medida en la que se relacionan las variables vinculadas con el tema de estudio, para lo cual se orientó a un tipo aplicado con diseño no experimental. Se ha contado 69

clientes como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar el análisis de datos como técnica y cuestionarios como instrumento. Los hallazgos principales es que la dimensión de la fiabilidad alcanzó un nivel de promedio de 4.49 dado que se cumple con los plazos de tiempo previstos, se muestra interés por resolver los conflictos que se presentan, buscar brindar servicios con una cantidad de defectos mínimos; referente a la sensibilidad alcanzó un nivel de promedio de 4.67 porque brinda información sobre la realización de los servicios que presta, se brindan los servicios de forma rápida y tienen disposición para brindar su apoyo; en relación a la seguridad, se obtuvo un nivel de promedio de 4.67 visto que los colaboradores transmiten confianza, seguridad, cortesía y precisión a los clientes que atienden; la empatía arrojó un valor de 4.56 por cuanto se otorga una atención personalizada en base a los requerimientos específicos que presentan los clientes; finalmente, referente a los elementos tangible, se obtuvo un valor promedio de 4.5 porque los equipos y materiales son modernos, se cuenta con las herramientas y medios necesarios para ejecutar las actividades y los equipos empleados son agradables a la vista. Se llegó a concluir que las variables se relacionan de modo significativo y directo dentro de la empresa objeto de estudio.

Ruiz (2021), *Modelo de control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Perú. Su finalidad fue conocer y evaluar de qué manera se relaciona una variable con otra, para lo cual se orientó a un tipo aplicada con diseño no experimental. Se ha contado con 60 colaboradores del área administrativa como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales permitieron conocer que 42% de los colaboradores a veces no poseen el conocimiento sobre los procesos orientados a dirigir y desarrollar las actividades de forma apropiada conforme a lo dispuesto en el ROF, 33% refieren que a veces la entidad no incentiva las buenas prácticas de control interno a través de la efectivización de las actividades logísticas, el 50% indica que siempre los trabajadores participan de forma activa en las actividades logísticas dentro de la

entidad, el 42% manifiestan que a veces se mide y evalúa de forma continua las competencias profesionales de los colaboradores para asegurar su buen desempeño, el 42% alude que casi siempre se cumplen con las disposiciones interpuestas en la normas correspondientes. Se llegó a concluir que el control interno se lleva a cabo de forma adecuada debido a que la mayor parte de los colaboradores buscan desarrollar sus actividades conforme a lo establecido.

Castillo (2021), *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Perú. Su finalidad fue identificar las irregularidades que se presentan concernientes a la calidad de servicios, así como las causas y consecuencias vinculadas con la misma, para lo cual se orientó a un tipo aplicada con diseño descriptivo-propositivo. Se ha contado con 11 colaboradores y 157 pobladores como población y muestra, a quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales es que respecto a la empatía, el 71% infiere que no se realiza un adecuado seguimiento a los servicios otorgados y el 63% señala que existe un inadecuado desarrollo de los trámites; seguridad, el 64% menciona que no existe una adecuada actitud por parte de los trabajadores para brindar la orientación necesaria a los trabajadores y el 58% afirma que existe un bajo índice de confiabilidad sobre la información que proporcionan; capacidad de respuesta, el 64% asegura que no se atienden los reclamos de manera oportuna y el 60% sostiene que no existe pronta respuesta a las inquietudes que presentan. Se llegó a concluir que existen muchas brechas que dificultan que la entidad pueda alcanzar un alto nivel de calidad de los servicios.

Chumbe (2021), *Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín -2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Su finalidad fue las causales que afectan el buen desempeño de las variables y establecer la relación existente entre tales variables, para lo cual se orientó a un tipo básica con diseño no experimental -transversal - correlacional. Se ha contado con 193 y 35 elementos como población y muestra, a

quienes se les pudo aplicar la encuesta como técnica y cuestionario como instrumento. Los hallazgos principales es que se reconoce la existencia de una relación significativa entre la disponibilidad de los colaboradores, empatía y accesibilidad a la información por cuanto los valores de significancia alcanzados para todas las dimensiones fue 0.000 (p-valor = 0.000, por ende  $p < 0.05$ ), y los coeficientes fueron 0.826 y 0.614 respectivamente. Se llegó a concluir que las variables se relacionan de modo directo y significativo debido a que el grado de significancia (p-valor  $< 0.05$ ).

A continuación, se presentan las bases teóricas que fundamentan las variables, dando inicio con la variable Gestión logística, donde la gestión según Lambert (2017) representa una técnica a través de la cual se puede determinar lo que se va a realizar, de tal manera que se pueda alcanzar mayor eficiencia y rendimiento. Para Brocke, et ál. (2016), mide la facilidad con la cual se pueden alcanzar los planes propuestos por cuanto consideran que la razones por las cuales una organización puede ser exitosa o fracasar radica principalmente del empeño y rendimiento del personal. Igualmente, Tatoglu, et ál. (2015) manifiestan que es un procedimiento por medio del cual se puede proyectar y evaluar, en función a datos numéricos, la labor del personal y alta dirección de la empresa. En cuanto a la logística, para Yazdani, et ál. (2017) es una de las acciones que se llevan a cabo como parte de la cadena de suministro por cuanto es la responsable de planificar, implementar y controlar la efectividad en las ingresos y salidas, provisión de los recursos, con la finalidad de asegurar que los recursos lleguen a los consumidores y cumplan con lo requerido por los usuarios. Según Govindan, et ál. (2018) es el área que se encarga de garantizar que las organizaciones se ubiquen en un buen lugar dentro del mercado a través de la entrega oportuna y conveniente de los materiales o suministros adquiridos de tal manera que pueda cumplir con las expectativas que tuvo de la compra y satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, Ravi & Ajay (2018) mencionan que constituye las acciones orientadas al diseño, ejecución, verificación y descubrimiento de nuevas opciones para mejorar

el procedimiento de entrada y salida de bienes, servicios asociados, operando de esta forma como una conexión entre las modalidades de abastecimiento y entrega al usuario o consumidor final.

Asimismo, se reconoce que la gestión logística en Perú forma parte del Sistema Nacional de Abastecimiento, por tanto, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N°1439 (2018) se establece que es el cúmulo de acciones, normativas, procesos, mecanismos, lineamientos, etc., enfocados a regular el abastecimiento de bienes, servicios y obras necesarias direccionadas a la obtención de resultados positivos, asegurando así un alto nivel de eficiencia y eficacia respecto al uso de los medios del Estado. Por su parte, Bonassina, et ál. (2018) refieren que abarca todas las acciones a través de las cuales se abastece de materiales y suministros a una organización hasta que se efectúa la entrega de los productos a los clientes finales, considerando el nivel de calidad de atención o servicio y costos incurridos por medio de este. Además, para De la Hoz, et ál. (2019), es un procedimiento de naturaleza administrativa y operativa mediante las cuales se planea, implanta, controla y almacena de forma efectiva los recursos compuestos por materiales y suministros, así como la documentación que contiene información vinculada con este procedimiento. De acuerdo con lo fundamentado por Lai, et ál. (2018), esta gestión contribuye con el aumento de la ventaja competitiva de las organizaciones por medio de las acciones que buscan captar y retener a los clientes, suscitando además un incremento de los resultados económicos para comercializar y producir los materiales, suministros, repuestos y elementos necesarios por medio de la comercialización y abastecimiento, almacenamiento de la información y listado de las existencias, en base al análisis detallado de la cantidad demandada y servicio a los clientes.

En lo que refiere a los objetivos de la gestión logística, Cano, et ál. (2015) indican que busca que las actividades vinculadas con la compra, mantenimiento y entrega de los materiales se realicen según lo programado para optimizar el rendimiento de una empresa u organización. En cambio, Calzado-Girón (2020) menciona que su principal fin es proveer de los elementos necesarios para que las entidades

realicen sus actividades apropiadamente considerando el enfoque actual de la administración pública.

Respecto a la importancia de la gestión logística en el sector público, Gelderman, et ál. (2017) refieren que la buena gestión logística en las instituciones estatales es importante porque va a permitir cubrir las necesidades y requerimientos que presenta la ciudadanía. Por su parte, Lambert & Enz (2017) sostiene que es importante en la medida que la disponibilidad de los recursos y medios necesarios para que las operaciones se realicen de forma continua, contribuyendo así con el logro de los resultados esperados.

Fontalvo, et ál. (2019) manifiestan que la gestión logística abarca los siguientes aspectos determinantes: i) Gestión de la demanda, por cuanto se realizan estimaciones de las existencias que se van a requerir para la ejecución de tareas asignadas; ii) Distribución, permite conocer la relación que existe los productos disponibles y los servicios que van a prestar cada una de las áreas que componen la institución o empresa; iii) Compras, va a permitir que la organización adquiera los materiales y elementos necesarios para efectuar sus operaciones de modo oportuno y conveniente; v) Devoluciones, se lleva a cabo cuando los medios y materiales adquiridos no cumplen con las cualidades especificadas previas a la compra.

Asimismo, Winkelhaus & Grosse (2019) mencionan que, para asegurar que la gestión logística se lleva a cabo de forma conveniente, es indispensable que la empresa o institución implemente un sistema o mecanismo orientado a realizar un seguimiento continuo de las actividades, evaluando de esta forma la efectividad de las mismas.

También, referente a las ventajas que proporciona el desarrollo de una buena gestión logística, Quiala-Tamayo, et ál. (2018) mencionan que entre las principales ventajas prevalece: i) Asegura la disponibilidad de los recursos suficientes para que las operaciones se efectúen de forma continua, ii) Racionaliza la utilización de los recursos económicos y financieros, iii) Aumenta la calidad de atención de los usuarios, iv) Asegura un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Es importante también hacer mención la Ley N°30225, por cuanto en ella se dispone todos los lineamientos y aspectos que regulan el proceso logístico referido a la adquisición de existencias o servicios, así como a la ejecución de obras y programas presupuestados de las entidades estatales, de tal manera que estén orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Para ello, es necesario que inicialmente se ejecute un acto preparatorio para que se pueda proceder con el proceso de selección y finalizar con el cumplimiento del contrato en el plazo de tiempo previsto (Soria, 2015).

Como **dimensiones**, según el Decreto Legislativo N° 1439 (2018), tenemos: **Eficiencia**, hace referencia al logro de los resultados esperados a través del uso mínimo de recursos, es decir, se aplican criterios mínimos de calidad para maximizar el desempeño de los medios materiales y humanos enfocados al logro de los objetivos planteados. **Oportunidad**, hace referencia a que las áreas que involucran la función de la gestión logística porque dotan a las organizaciones e instituciones estatales los medios necesarios dentro del plazo de tiempo acordado para la prestación de los servicios y ejecución de obras en un tiempo establecido para que se puedan cumplir con las metas proyectadas. **Predictibilidad**, hace referencia a la ejecución de los procesos y almacenamiento de los datos con el propósito de brindar confianza y seguridad en cada una de las decisiones que toman los actores por medio del uso eficiente de los lineamientos uniformes y justos para llevar a cabo cada una de las funciones que desarrolla el Sistema. **Transparencia**, hace referencia que todas las instituciones y organismos estatales deben brindar datos claros y coherentes para que las funciones relacionadas con el abastecimiento puedan llevarse a cabo de forma apropiada por parte de los actores que componen el Sistema, contribuyendo de esta manera a que la información cumpla con las características suficientes vinculadas a la publicación, accesibilidad, confiabilidad y oportunidad, aplicando distintas herramientas y mecanismos para evaluar la efectividad en los registros y logro de los objetivos del Sistema.



Por otro lado, en cuanto a la variable **calidad de servicio**, es importante definir inicialmente la calidad que según Alcalde (2009) mide la capacidad de un bien o servicio para hacer frente a los requerimientos de los usuarios o consumidores e, inclusive, puede superar las expectativas de los mismos sobre lo adquirido. Así también, Amir (2016) refiere que se constituye por una serie de cualidades que posee un bien o servicio, los mismos que buscan cubrir dentro de un plazo de tiempo ligero un requerimiento o necesidad que presenta el cliente o usuario. Además, Dos Santos (2016) alude que representa el estímulo constante que ocasiona que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con el bien o servicio adquirido dentro de un ambiente concreto. Por otra parte, el servicio, según Morillo (2016), es toda actividad o acción que el cliente o usuario puede percibir, la misma que se orienta a cubrir la necesidad que presente una persona u organización, garantizando de esta forma que se sienta satisfecho con lo adquirido. Además, Pujol (2018) señala que son acciones que ofrecen satisfacer las necesidades que presenta un individuo, y son principalmente elementos intangibles que no se presentan como consecuencia de un proceso productivo o actividades similares. Así también, Titl & De White (2021) refiere que es la acción mediante la cual una empresa u organización busca satisfacer una necesidad, sin requerir necesariamente de la presencia física de un individuo.

Por lo tanto, **calidad del servicio**, de acuerdo con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público presentado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) se dispone que mide la capacidad con la que un bien o servicio brindado por una entidad u organismo público se orientan a cubrir los requerimientos y expectativas de los individuos pues se vincula de forma directa con la facilidad con la cual el bien o servicio se adapta al fin esperado del usuario, para lo cual es indispensable que la institución o entidad estatal opere de una forma adecuada. Del mismo modo, según Zeithaml y Berry (1993) señalan que se orienta a cumplir las expectativas del consumidor, teniendo en cuenta la percepción y la realidad en la que se encuentra. Para, Del Carmen (2019) refleja el nivel de perfección y buen rendimiento que puede adquirir la

prestación de un servicio, teniendo en consideración una serie de preferencias y requerimientos que presenta un usuario para que pueda acceder al servicio y alcanzar un nivel de satisfacción aceptable. En tanto, Mateos (2019) sostiene que está representado por la facilidad con la cual un servicio logra alcanzar las expectativas del consumidor, para lo cual es importante que se realice un estudio detallado de su comportamiento en base a ciertos criterios que permitan identificar sus preferencias de tal manera que se empresa pueda brindar tales servicios y garantizar su buen desempeño.

Huapaya (2015) manifiesta que la calidad de servicio por parte de las entidades e instituciones estatales tiene como principal propósito contribuir con el bienestar de los ciudadanos al proporcionar los medios y recursos suficientes que requieren para el desarrollo de sus actividades y satisfacción de sus necesidades.

Para Gupta & Rokade (2016), su importancia radica que asegura que los servicios ofrecidos por una organización o institución sea congruente con los resultados obtenidos en función a la expectativa del usuario, puesto que en aquellos casos en los cuales el personal mantiene un bajo nivel respecto a sus expectativas y la prestación del servicio suele ser mejor, ocasionado que el usuario adquiere el servicio y supere sus expectativas; sin embargo, en la realidad actual se evidencia que estos casos no suelen presentar de forma frecuente. Por otro lado, para Manamela (2015), la calidad de servicio, teniendo en cuenta el sector público, es importante porque permite medir la mejora del desempeño de las entidades y optimiza las condiciones en las que se realiza la prestación del servicio.

Asimismo, conforme a lo dispuesto por la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público, se reconoce que el modelo para gestionar los niveles de calidad se estructura en ciertos aspectos enfocados a tener una repercusión a los individuos que realizan la valoración, entre los cuales destaca: 1) Identificar los requerimientos de los individuos, por lo cual el organismo debe tener en consideración los componentes iniciales y periódicos; 2) Identificar los valores del servicio, el cual está referido a que la organización debe llevar a cabo las revisiones concernientes a los bienes y servicios ofrecidos y/o

identificados de acuerdo a las necesidades que se presentan para su reestructuración o diseño en un contexto que es de su competencia; 3) Enriquecer el servicio, por cuanto requiere que, teniendo en consideración los aspectos mencionados con anterioridad, se pueda determinar e implementar los elementos que caracterizan al bien o servicio que ofrece la organización para que puedan ser modificados, optimizados u optimizados, contribuyendo de esta forma con la oportuna y conveniente entrega del mismo; 4) Evaluar y estudiar de forma detallada la calidad del servicio, para lo cual es importante que la organización adopte mecanismos y aplique de manera continua ciertos indicadores de calidad enfocados a garantizar una buena toma de decisiones; 5) Liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección de la organización, por lo que se debe mostrar empeño y responsabilidad de manera activa y visible; y 6) Cultura de calidad de servicio, establece que la entidad implemente acciones donde las personas noten la calidad de lo que la entidad le brinda.

Las **dimensiones** de acuerdo con lo presentado por la PCM (2019) son: **Trato profesional**, el cual comprende una serie de actuaciones desarrolladas por el funcionario del Estado y las actitudes que desarrolla cuando lleva a cabo la entrega de los bienes o servicios públicos por medio de los distintos canales de atención. **Información**, el cual está referida a la facilidad con la que un funcionario del Estado proporciona información de forma clara, sencilla y oportuna, además de contribuir con el diálogo fluido y transparente acerca de los requerimientos y trámites que deben tenerse en cuenta para prestar los servicios de forma oportuna. **Tiempo**, está referido al plazo de tiempo que emplea el ciudadano para que recepcione los bienes o servicios adquiridos provistos por una institución u organismo público desde el momento que solicita la atención hasta el tiempo que recibe el servicio solicitado. **Resultado de la gestión**, está referido a la facilidad con la que una institución brinda un servicio de modo apropiado, considerando el seguimiento oportuno y efectivo de los procesos y normatividad vigente, además de la posibilidad con la que los individuos cumplen con los requerimientos establecidos, siguen los procedimientos señalados y asumen un valor razonable

para otorgar el servicio. Confianza, está referido a la facilidad con la cual un organismo público puede ser legítimo para los usuarios que buscan adquirir los servicios que ofrece, evitando de esta manera que tenga un impacto negativo o generar un perjuicio.

Para Zeithaml y Berry (1993) son: **Fiabilidad**, está referido a la destreza que posee un servidor estatal para alcanzar los servicios solicitados de forma adecuada y oportuna. **Garantía**, está referido a proporcionar información de forma adecuada y cortés a los colaboradores, y evalúa sus destrezas para brindar información de forma segura y confiable. **Tangibilidad**, está referida a la percepción que se tiene sobre una instalación física, equipos, recursos humanos, herramientas, etc., que se emplean para la prestación de servicios. **Empatía**, está referida a la habilidad para desarrollar sentimientos y comprensión las emociones de otros individuos, por medio de un procedimiento orientado a identificar y atender de forma individual a los usuarios. **Sensibilidad**, está referida a la facilidad con la cual se dispone y brinda ayuda a los usuarios, brindado además una atención de forma oportuna. Según Hoffman y Bateson (2011), menciona que mide las actitudes o conductas formadas a través de las estimaciones realizadas por plazos de tiempo prolongados. Por tal motivo, la calidad de servicios se constituye por una serie de cualidades que garantizan que los clientes están recibiendo los servicios de forma apropiada, dentro de las cualidades destaca los elementos tangibles, materiales, ambiente, equipos, la iluminación, la infraestructura, etc., donde la conducta de los servidores durante la prestación de los servicios. En cuanto a confiabilidad, establece que debe existir congruencia entre lo que se ofrece con las funciones que cumple el usuario. Garantía, se refiere a las cualidades que debe poseer una persona entre las cuales resalta la empatía, cortesía y seguridad impartida a los individuos que requieren los servicios. Capacidad de respuesta, manifiesta que es la responsabilidad que asume el personal de la institución u organismo para prestar sus servicios de modo oportuno y efectivo, asimismo, hace referencia a la voluntad y disposiciones de los trabajadores de realizar una labor de calidad.

### III. METODOLOGÍA

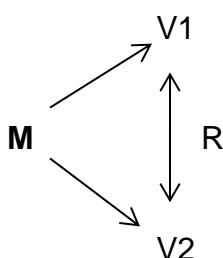
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

El estudio fue básico orientado con enfoque cuantitativo, porque CONCYTEC (2018) menciona que está basados en una percepción y, de acuerdo con ello, se originan los propósitos e interrogantes que deben ser resueltas durante la realización del estudio, para lo cual es necesario revisar la literatura y construido dentro de un enfoque teórico. De acuerdo con las interrogantes formuladas se presentan las hipótesis y se evalúan las variables en estudio dentro de un estudio, siendo necesario además que las hipótesis sean contrastadas por medio de un programa estadístico para que finalmente se culmine con el planteamiento de las conclusiones.

##### Diseño de investigación

No experimental a nivel correlacional, dado que Díaz-Narváez y Calzadilla (2016) mencionan que su finalidad principal es determinar en qué medida las variables se asocian entre sí, buscando además conocer de qué forma influye una variable en otra.



Dónde:

- M = 50 contratistas
- V1 = Gestión logística
- V2 = Calidad de servicio
- R = Relación

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

**Variable I:** Gestión logística

**Variable II:** Calidad de servicio

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población estuvo conformada por las 50 contratistas que brindan servicios para Electro Oriente S.A., Tarapoto. En tanto, Ventura-León (2017) considera que es un cúmulo de sujetos o componentes que forman parte de un contexto que se encuentra bajo estudio o análisis.

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformada por todas las contratistas que actualmente brindan servicios para Electro Oriente S.A., Tarapoto, así como también a los que prestaron sus servicios desde hace un periodo de 6 meses, y accedan a la aplicación de los instrumentos.

**Exclusión:** Contratistas que están siendo sujetos a un proceso administrativo o judicial pendientes para ser resueltos o que están en litigio con la empresa.

#### **Muestra**

La muestra fue de tipo censal, porque se tomó al total de la población teniendo en cuenta el criterio de inclusión, correspondiente a 50 contratistas. Por su parte, Ventura-León (2017) refiere que es un fragmento que va a representar a todos los sujetos o componentes de la población debido a que serán requeridos para el recojo de información.

### **Muestreo**

Se trabajó con el total de la población por lo que no fue necesario utilizar técnicas de muestreo estadístico.

### **Unidad de análisis**

Las contratistas que brindan servicios para Electro Oriente S.A., Tarapoto.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Encuesta, según Feria, et ál. (2020) está comprendido por una serie de procesos mediante los cuales se extrae datos relevantes sobre un fenómeno presentado dentro de un contexto específico, por lo que suele ser empleado en aquellos casos donde los elementos de la población son amplios.

### **Instrumentos**

Se realizó dos cuestionarios estructurados y estandarizados. Para la variable “Gestión logística”, se preparó un cuestionario adaptado al Decreto Legislativo N° 1439, constituido por 16 ítems. Para la variable “Calidad de servicio” se diseñó un cuestionario adaptado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, de la PCM (2019), que consta de 20 ítems. Para ambos instrumentos, se empleó la escala de medición tipo Likert con los siguientes valores: (5) totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) indiferente, (2) en desacuerdo, (1) totalmente en desacuerdo.

### **Validez**

Los instrumentos de investigación fueron validados a través de la técnica de juicio de expertos, para el cual se consultó a tres expertos en la materia, los cuales son: Dr. Keller Sánchez Dávila, metodólogo. Dr. Jhon Willian Malca Saavedra, especialista. Dr. Jorge Fernando Gómez Reátegui, especialista. Los resultados se detallan a continuación:

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión logística	1	Metodólogo	4.7	Se recomienda su aplicación
	2	Especialista	5.0	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.7	Se recomienda su aplicación
	2	Especialista	5.0	Es aplicable
	3	Especialista	4.9	Es aplicable

Los cuestionarios validados mediante tres expertos cumplen con las condiciones metodológicas requeridas para ser aplicados dentro del ámbito de estudio puesto que los resultados arrojaron un valor promedio de 4.85, el cual representó un 97 % de concordancia entre los expertos que evaluaron los cuestionarios de ambas variables, permitiendo deducir de esta forma que estos cuestionarios tienen un elevado nivel de validez y pueden ser aplicados.

### Confiabilidad

La confiabilidad de los dos instrumentos de recopilación de datos se determinó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido permitió conocer en qué medida los cuestionarios son confiables para el recojo de información, donde los resultados alcanzados son presentados a continuación:

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión logística	,929	16
Calidad de servicio	,961	20

De acuerdo con ello, se pudo conocer que los cuestionarios presentan un grado de confiabilidad muy alto porque los índices de alfa de cronbach de los instrumentos cuyo propósito fue evaluar la gestión logística y calidad de servicio fueron ,929 y ,961 respectivamente, permitiendo conocer de este modo que



ambos cuestionarios son confiables para ser aplicados en la unidad de análisis del estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de la información ha sido realizado utilizando la técnica de la encuesta y se diseñaron dos cuestionarios con escalas ordinales como instrumentos. Asimismo, se coordinó con el área de Logística de Electro Oriente S.A. sede Tarapoto a fin de organizar la aplicación de instrumentos a las contratistas de la institución. Finalmente, se gestionó la autorización con un documento formal ante la entidad para la extensión de la constancia que acredita la autorización para realizar la investigación.

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

Se emplearon los siguientes softwares: Microsoft Excel, Microsoft Word y SPSS. Con el uso del Excel se organizó la información de las encuestas y se sistematizó en una tabla con los datos acopiados, los mismos que fueron procesados en el programa SPSS. Se usó la estadística descriptiva para el cálculo de las medidas de tendencia central como media, desviación estándar, punto máximo, punto mínimo y varianza. Esto, permitió la aplicación de la escala de Stanones para determinar la distribución de los rangos en los intervalos correspondientes y las tablas y figuras que se requieran. Posteriormente, se utilizó la estadística inferencial para determinar la prueba de normalidad y el coeficiente de correlación que corresponda. Con esta información se procedió a la contrastación de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con Siurana (2014), la investigación tuvo en cuenta los principios éticos de: Beneficencia, puesto que se tuvo sumo cuidado de no causar daños

a las personas implicadas con la ejecución del estudio. No maleficencia, porque se previó de no agraviar a los involucrados respecto a creencias, origen, preferencia, cultura, etc. Autonomía, porque se respetó la privacidad, confidencialidad, solicitando los permisos necesarios, citando adecuadamente a los autores, etc. Justicia, puesto que nos basamos en la equidad, igualdad de oportunidades, etc., durante todo el transcurso de nuestro estudio. Todos estos aspectos formaron parte de esta investigación y se puso mucho esmero en respetar cada uno de estos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.

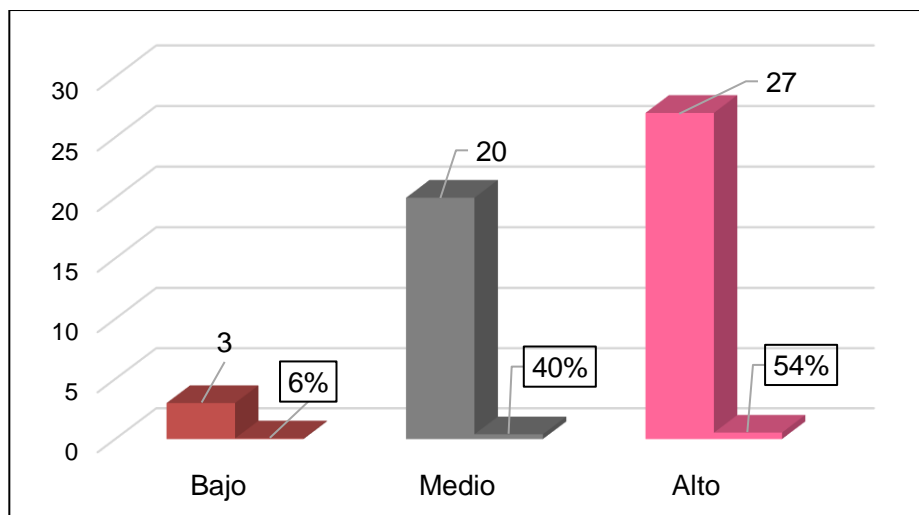


Figura 1. *Gestión logística de Electro Oriente S.A.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 50 contratistas que brindan servicios para Electro Oriente S.A.

#### Interpretación

La figura referente al nivel de la gestión logística en Electro Oriente S.A. expone que el 54% (27) de los contratistas aseguran que es alto, mientras que el 40% (20) refieren que es medio y por último el 6% (3) indican que es bajo porque el área logística de la entidad administra los medios necesarios para el cumplimiento de los propósitos, proporcionan información oportuna según lo solicitado, cumplen con las actividades parcialmente y aplican el principio de oportunidad para contratar bienes, servicios, etc. Además, la institución sigue procesos para provocar confianza en las decisiones, emplean criterios uniformes y objetivos, informan sobre el procedimiento de forma clara y coherente. Sin embargo, algunas veces no maximizan el rendimiento de los recursos ni cumplen con las funciones dentro de las fechas pactadas, la información no suele ser clara y no efectúan un monitoreo de las actividades.

#### 4.2. Calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.

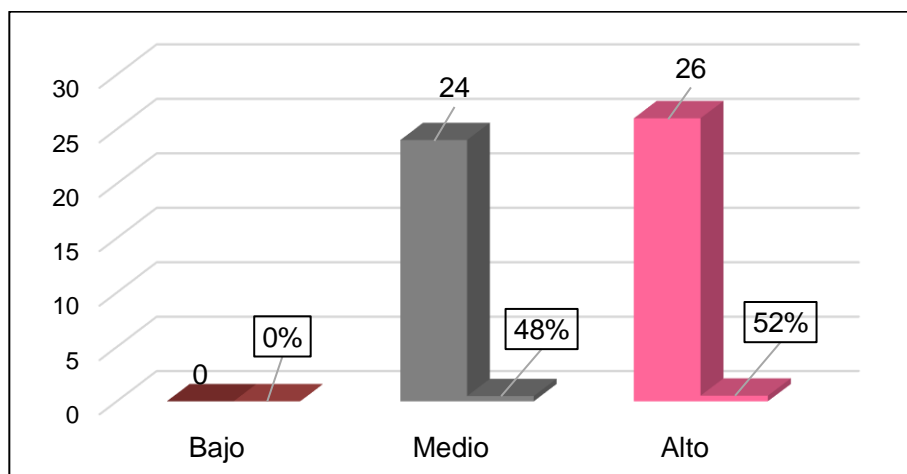


Figura 2. *Calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los 50 contratistas que brindan servicios para Electro Oriente S.A.

#### **Interpretación**

La figura referente al nivel de calidad de servicio en Electro Oriente S.A. expone que el 52% (26) de los contratistas aseguran que es alto, mientras que el 48% (24) refieren que es medio y por último el 0% (0) indican que es bajo porque el personal de la organización muestra empatía en el trato, respetan la igualdad al prestar sus servicios, muestra buenas actitudes en la atención, escuchan con atención las consultas e inquietudes que se puedan presentar, atienden oportunamente a los requerimientos previstos, cumplen con las normativas vigentes en cuanto a los procesos de requerimientos de bienes y servicios. Además, las instalaciones del área logística son adecuadas y cuentan con seguridad integral. No obstante, aún se presentan inconvenientes en cuanto al profesionalismo en el desarrollo de actividades, claridad en la información, facilidades para la obtención de requisitos y los horarios de atención.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.

**Tabla 1**

*Relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio*

Dimensiones de la gestión logística	Rho de Spearman		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Eficiencia	,730**	,000	50
Oportunidad	,725**	,000	50
Predictibilidad	,695**	,000	50
Transparencia	,726**	,000	50

**Fuente:** SPSS 27.

#### **Interpretación**

La tabla anterior señala que existe relación entre las dimensiones de la gestión logística (eficiencia, oportunidad, predictibilidad y transparencia) y la calidad de servicio, pues el resultado estadístico obtenido fue ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ). De igual modo, en cuanto al coeficiente de correlación de Rho Spearman, los valores obtenidos fueron ,730; ,725; ,695 y ,726, lo que deja en evidencia una correlación positiva alta, positiva alta, positiva moderada y positiva alta respectivamente para cada dimensión, por lo que se puede aceptar la hipótesis alterna planteada que señala: Existe relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.

Antes de conocer la relación que existe entre las variables, fue indispensable llevar a cabo la prueba de normalidad con el propósito de conocer el coeficiente que se va a emplear (Pearson o Rho de Spearman), tal y como se presenta a continuación:

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,723	50	,000
Calidad de servicio	,636	50	,000

**Fuente:** SPSS 27.

### **Interpretación**

La tabla da a conocer la prueba de normalidad realizada a los datos recopilados por medios los cuestionarios que guardan relación con los temas tratados, donde a través de la prueba de Shapiro Wilk (para muestras constituidas por una cantidad de elementos menor o igual a 50) presentan una distribución de característica normal, pues la significancia obtenida ha sido por 0.000, por esa razón, la prueba a ser aplicada en las correlaciones del estudio pertenecen a Rho Spearman, por ello, se obtienen los siguientes resultados evidenciados en las siguientes líneas.

#### 4.4. Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.*

			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		50	50	

**Fuente:** SPSS 27.

#### **Interpretación**

Tal y como expresa la tabla 3, existe asociación entre la gestión logística y la calidad de servicio, el resultado estadístico obtenido fue ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada, por ello, se acepta la hipótesis alterna que señala: “Existe relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021”. En efecto, existe una relación directa, es decir, al ser la gestión logística adecuada, entonces el nivel de calidad de servicio será óptimo.

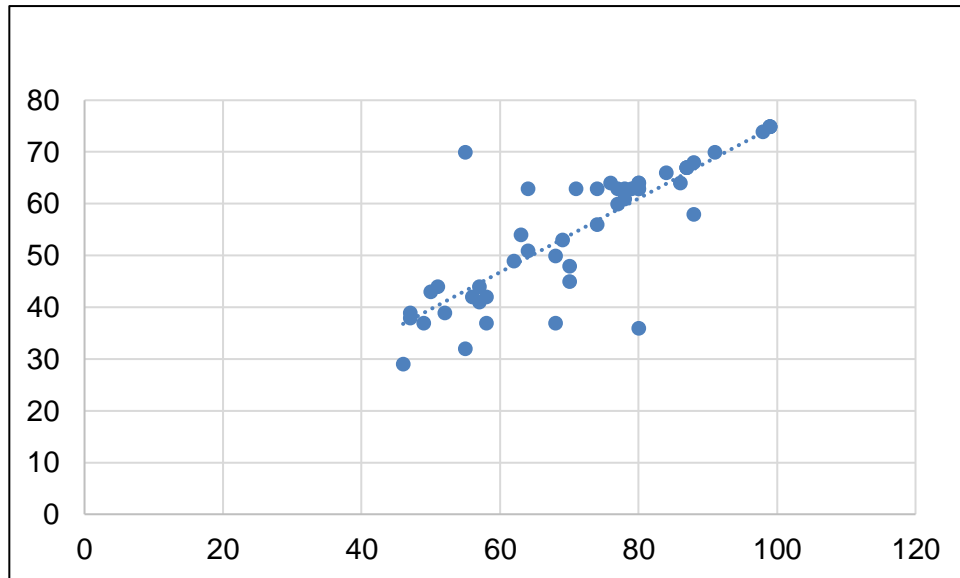


Figura 3. *Gráfico de dispersión*

**Fuente:** SPSS 27.

### **Interpretación**

De acuerdo con la figura presentada con anterioridad concerniente a la dispersión, se deduce que la gestión logística incide de forma positiva en la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto en un 57%, por lo que este valor porcentual representa el nivel de dependencia entre una variable y otra.



## V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico propuesto en la investigación, el cual estuvo orientado a medir el nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto, ha sido primordial contar con la información bibliográfica dispuesta por el DL N°1439, donde se establece que la gestión logística agrupa una serie de acciones, componentes, mecanismos, etc., direccionados a efectivizar la adquisición de bienes y servicios de las instituciones estatales con el fin de que tengan a su disposición los medios suficientes para ejecutar cada una de las obras y proyectos programados al inicio del año fiscal; por tal motivo, resulta necesario además que se consideren ciertos criterios para asegurar su buen desarrollo, tales criterios son eficiencia, oportunidad, predictibilidad y transparencia; por lo que son estos criterios los que se deben tener en cuenta como base para la evaluación de la gestión logística dentro de la empresa. En base a ello, los contratistas afirmaron que el nivel es alto en un 54% a razón de que los colaboradores del área logística desempeñan un buen rol dentro de la empresa puesto que gestionan los recursos que van a ser requeridos para la consecución de las metas programadas en un plazo de tiempo mínimo, fijan criterios de calidad para brindar una oportuna y conveniente atención, distribuyen los medios a utilizarse de forma apropiada y pertinente a las diversas áreas de la institución en el tiempo pactado, se elaboran reportes orientados a prevenir posibles riesgos o situaciones de incertidumbre que tengan un impacto significativo en el funcionamiento de la institución, se informa de forma clara y detallada sobre la forma en la que se llevan a cabo los procesos de gestión con la finalidad de velar por la transparencia y contribuir con la buena imagen institucional de la empresa. Paralelamente, el estudio tiene asociación con la investigación desarrollada por Martínez, et ál. (2017) quienes concluyeron que el nivel de la gestión logística es alto en un 41% porque las acciones vinculadas a la certificación de los proveedores siempre se llevan a cabo de forma apropiada en un 84%, además las acciones enfocadas a velar por la calidad se desarrollan siempre se realiza efectivamente en un 84%, también las acciones direccionadas a constatar el volumen de las compras son ejecutadas apropiadamente en un 38%, igualmente las

acciones que buscan constatar la entrega efectiva y oportuna son desarrolladas pertinentemente en un 44% y por último las acciones que pretenden analizar y controlar el tiempo de inventario se cometen de manera conveniente en un 58%. Por otro lado, estos resultados son disímiles a los alcanzados por Ramírez, et ál. (2020), donde se concluyó que la gestión logística es inapropiada en un 57% por parte de las organizaciones a causa de una serie de inconvenientes presentados durante la provisión de existencias, y ello ha dificultado que tales empresas efectúen pertinentemente cada una de sus actividades, retrasando de este modo la consecución de las metas proyectadas para el presente año. De igual forma, se pudo evidenciar que la mayor parte de las organizaciones no realiza las estimaciones de manera oportuna teniendo en cuenta información histórica, por lo cual se reconoce la necesidad de que se planifiquen las acciones correspondientes al abastecimiento de bienes según lo requerido referente a las características cuantitativas y cualitativas presentadas.

A continuación, en relación con el segundo objetivo específico orientado a medir el nivel de calidad de servicio de Electro Oriente S.A., Tarapoto, se ha considerado conveniente emplear como sustento bibliográfico la información expuesta en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público dispuesta por la PCM (2019), dentro de la cual se determinó que la calidad de servicio está representada por la percepción que tiene el individuo sobre la atención que le brinda la organización o institución de la que adquiere un bien o servicio concreto, es decir, una empresa que cubre los requerimientos de los usuarios o clientes tiene mayor probabilidad de brindar una buena calidad de servicio; en efecto, para avalar la calidad de servicio es indispensable que la empresa considere ciertos aspectos determinantes tales como el trato profesional, información, tiempo, resultado y accesibilidad. En concordancia con ello, los contratistas afirmaron que el nivel es alto en un 52% a razón de que los colaboradores del área logística muestran profesionalismo, empatía, igualdad y buenas actitudes durante la realización de las tareas asignadas, proporcionan información clara y emplea un lenguaje sencillo para absolver las inquietudes y dudas presentadas, brindan una

atención apropiada y entregan los medios requeridos en las fechas pactadas con la finalidad de reducir la aparición de usuarios que van a informarse sobre el estado de las gestiones realizadas, realizan un seguimiento pertinente de los procedimientos y aplican los criterios respectivos para brindar los bienes o servicios correctamente para brindar una adecuada atención a los usuarios, facilitan el acceso apropiado y seguro a las instalaciones de la empresa para que los usuarios puedan realizar sus consultas o desarrollar los procesos respectivos para solicitar y adquirir los bienes y servicios que ofrece la misma. Los resultados concuerdan con el estudio elaborado por Salas (2017), puesto que la autora llegó a concluir que la presencia de deficiencias dentro de la institución es mínima, por cuanto se cuenta con un equipo moderno e instalaciones atractivas acordes con los servicios que ofrece la misma; se cumplen los objetivos previstos dentro del plazo acordado; se interesan por resolver los problemas o conflictos relacionados con la prestación del servicio; cuentan con información clara y ordenada respecto para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos; atienden de manera asertiva a los usuarios en caso de que se presenten dudas acordes con los servicios prestados; brinda una buena atención cordial y segura a los usuarios para que realicen los procesos de forma conveniente al momento de realizar los trámites que correspondan; se interesan en identificar las necesidades e intereses de los usuarios; etc.

Posteriormente, referente al tercer objetivo específico orientado a identificar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto, se tuvo que emplear el programa estadístico para su desarrollo a través del cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde los datos estadísticos generados demostraron que existe relación entre las dimensiones de la gestión logística (eficiencia, oportunidad, predictibilidad y transparencia) y la calidad de servicio, pues el resultado estadístico obtenido fue ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ). De igual modo, en cuanto al coeficiente de correlación de Rho Spearman, los valores obtenidos fueron ,730; ,725; ,695 y ,726, lo que deja en evidencia una correlación positiva alta, positiva alta, positiva

moderada y positiva alta respectivamente para cada dimensión, por lo que se puede aceptar la hipótesis alterna planteada. Los resultados obtenidos guardan vínculo con la investigación desarrollada por Pillihuaman (2018) quien en su estudio llegó a concluir que las dimensiones del abastecimiento y la gestión logística se relacionan de forma directa y significativa porque el nivel de significancia estadística fue ,001 ( $p < 0,05$ ) y los coeficientes de correlación (Spearman) obtuvieron valores de ,752; ,699 y ,784 respectivamente para cada dimensión. Por tal motivo, se deduce que la ausencia de planificación de las actividades de abastecimiento impide que la empresa adquiera los recursos suficientes para facilitar la realización de sus labores de forma efectiva, representando de esta forma un riesgo considerable para el buen desempeño del área logística.

Para finalizar, para el desarrollo del objetivo general encaminado a determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021, se tuvo que llevar a cabo un análisis inferencial para realizar el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo valor estadístico resultado estadístico obtenido fue ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada, por ello, se aceptó la hipótesis alterna. Los resultados encontrados tienen similitud con el estudio elaborado por Santos (2019) quien llegó a concluir que las variables guardan una relación positiva y directa en un 63.68% dado que el grado de asociación significativa alcanzó un valor de 0.000 (menor a 0.05) y el coeficiente determinante fue 0.798, por lo que esto ha dejado en evidencia que las serias falencias que se perciben en el área logística de la empresa relacionadas con el deficiente seguimiento de los procesos de aprovisionamiento, ausencia de seguimiento de las operaciones orientadas a la adquisición de productos, carencia del MOF, inutilización de fichas al momento de registrar la compra y distribución de las existencias adquiridas, falta de continuidad de las capacitaciones, etc., ha ocasionado que la empresa reduzca su rendimiento de modo significativo y, por consecuencia, que la calidad de servicio sea afectada directamente. Además, tiene relación con la investigación realizada por Morocho y

Santos (2018) quienes concluyeron que las variables tienen una estrecha relación, cuyo índice de correlación alcanzado fue 67% visto que la significancia arrojó un valor de 0.000, mientras que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0.821 situado en un nivel de correlación positivo alto, por lo que se deduce que una adecuada gestión contribuye considerablemente a que la empresa preste sus servicios de forma apropiada y garantiza la calidad del servicio en beneficio de los usuarios/clientes, asegurando así el logro de un alto nivel de satisfacción por parte de los mismos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021, el resultado estadístico obtenido fue ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada, con una incidencia positiva del 57%.
  
- 6.2.** El nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021, es alto en un 54%, debido a que el área logística de la entidad administra los medios necesarios para el cumplimiento de propósito, proporcionan información oportuna, cumplen con actividades parcialmente y aplican el principio de oportunidad para contratar bienes, servicios, etc, elaboran procesos para provocar confianza en las decisiones, emplean criterios uniformes y objetivos.
  
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio según los Contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021, es alto en un 52% porque el personal muestra empatía en el trato, respetan la igualdad al prestar sus servicios, muestra buenas actitudes en la atención, escuchan con atención las consultas que puedan generar, atienden oportunamente a los requerimientos, cumple con las normativas vigentes en cuanto a procesos de requerimientos de bienes y servicios, la instalación del área logística es adecuada y cuenta con seguridad integral.
  
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones eficiencia, oportunidad, predictibilidad y transparencia en la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021, donde el resultado estadístico obtenido fue de ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ), en cuanto al coeficiente de correlación de Rho Spearman fueron 0.730, 0.725, 0.695 y 0.726, lo que evidencia una correlación positiva moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** A la supervisora del área de Recursos Humanos de la empresa Electro Oriente S.A., brindar jornadas de capacitaciones a los colaboradores sobre las operaciones logísticas, a fin de mejorar la eficiencia para que este genere mayores resultados en la calidad de servicio, por cuanto existe la necesidad de seguir renovando las estrategias con el propósito de mantener la percepción que tienen los contratistas sobre la misma.
- 7.2.** Al supervisor del área de logística de la empresa Electro Oriente S.A., implementar mecanismos de control y seguimiento de las actividades logísticas que se ejecutan dentro de la empresa para lograr un máximo rendimiento de los recursos disponibles para la realización de las operaciones y asegurar la prestación oportuna de los servicios.
- 7.3.** A los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A., diseñar programas y proyectos de mejora continua a fin de brindar el servicio con total profesionalismo en el desarrollo de sus funciones, mejorar la claridad en la información, proporcionar a tiempo las facilidades para la obtención de requisitos y mejorar los horarios de atención para que las Contratistas sigan percibiendo una calidad de atención eficiente.
- 7.4.** A los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A., aplicar acciones estratégicas orientados a garantizar la eficiencia, oportunidad, predictibilidad y transparencia de las actividades que forman parte de la gestión logística a través del uso de nuevas herramientas y tecnologías de tal manera que estas puedan seguir llevándose a cabo de forma adecuada y brinden respuestas oportunas a los requerimientos de los contratistas.

## REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Ediciones Paraninfo
- Amir, R. (2016). Looking for customer satisfaction. Study at the Center of Molecular Immunology. *Revista Estudios Ingeniería*, 37(3), 68-89. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=59362016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=59362016000300010) S1815-
- Bonassina, D., Dal Pizzol, M., Biegelmeier, U., Camargo, M., Costa, L. & Galelli, A. (2018). The Importance of Logistics Costs for Organizations Applied to Logistics and Supply Chain through Sustainable Management. *European Journal of Scientific Research*, 150(3), 252–264. <https://n9.cl/msrgs>
- Brocke, J., Zelt, S. & Schmiedel, T. (2016). On the role of context in business process management. *International Journal of Information Management*, 36(3), 486-495. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.002>
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-68. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Carranza, J. (2016). *Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10981>
- Castillo, R. (2021). *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56748/Castillo\\_SRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56748/Castillo_SRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Chumbe, B. (2021). *Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe\\_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CONCYTEC (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- De la Hoz, J., Martínez, H., Martínez, J., Hernández, H., Mojica, J. C., Acosta, S. M., Rodríguez, A., & Silva, J. (2019). Management Model for the Logistics and Competitiveness of SMEs in the City of Barranquilla. *Marketing and Smart Technologies*, 167(1), 398–405. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4\\_37](https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37)
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Experimental y Salud Pública*, 36(2), 1-12. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200018&script=sci_arttext).
- Díaz-Narváez, V. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178),79-95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@lia: Didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E. y Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7445798.pdf>
- Gelderman, C., Semeijn, J. & Vluggeen, R. (2017). Development of sustainability in public sector procurement. *Public Money & Management*, 37(6), 435-442.

<https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1344027>

- Govindan, K., Cheng, T., Mishra, N. & Shukla, N. (2018). Big data analytics and application for logistics and supply chain management. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 114(1), 343–349. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2018.03.011>
- Gupta, K. & Rokade, V. (2016). Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, 18(1), 84–94. <https://doi.org/10.1177/0972063415625527>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios y estrategias*. (4ª ed.) Pearson Educación
- Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Ius et veritas*, 24(50), 368-397. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827>
- Lai, Y., Sun, H. & Ren, J. (2018). Understanding the determinants of big data analytics (BDA) adoption in logistics and supply chain management: An empirical investigation. *The International Journal of Logistics Management*, 29(2), 676–703. <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2017-0153>
- Lambert, D. (2017). Handbook of Logistics and Supply-Chain Management. *Emerald Group Publishing Limited*, 2(2), 676–703. <https://www.emerald.com/insight/publication/doi/10.1108/9780080435930>
- Lambert, D. & Enz, M. (2017). Issues in Supply Chain Management: Progress and potential. *Industrial Marketing Management*, 62, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2016.12.002>
- Manamela, D. (2015). Leadership and good governance in the public service: lessons from African philosophy. *Journal of Public Administration*, 50(3), 1-3. <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC185670>
- Martínez, J., De La Hoz, J., García, J. y Molina, I. (2017). Gestión logística en PYMES del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Revista Espacios*, 38(58), 1-13. <https://cutt.ly/5mhLYkj>

- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial
- Morillo, M. (2016). User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>.
- Morocho, T. y Santos, V. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. 2018. *Revista Científica Valor Agregado*, 5(1), 22-39. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Pillihuaman, C. (2018). *Abastecimiento y gestión logística de la Corte Superior de Justicia de Ica – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15081>
- Presidencia de la República. (2018, 16 de setiembre). Decreto Legislativo N°1439. Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. Diario Oficial El Peruano. <https://cutt.ly/DmWUnzU>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. <https://cutt.ly/3mWORE2>
- Pujol, L. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(34), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quiala-Tamayo, L., Fernández-Nápoles, Y., Vallín-García, A., Lopes-Martínez, I., Domínguez-Pérez, F. y Rey, Y. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3), 93-101. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-028X2018000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003)
- Ramírez, F., Madriz, D., Bravo, A., Ugueto, M. y Sierra, M. (2020). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(2), 8-15. <https://cutt.ly/GmhZRW6>
- Ravi, K. & Ajay, V. (2018). Logistics Management in Supply Chain – An Overview.

*Materials Today: Proceedings*, 5(2), 3811–3816.  
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2017.11.634>

Redacción Gestión (2021, 17 de marzo). Webinar: El rol de la logística en la recuperación de las economías de Bolivia y Perú. *Diario Gestión*.  
<https://cutt.ly/MmhZYzw>

Redacción Rosario net. (2021, 22 de abril). E-commerce: Logística: La industria ganadora de la pandemia. *Diario Rosario net*.  
<http://www.rosarionet.com.ar/rnetw/nota216273>

Ruiz, S. (2021). *Modelo de control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56287/Ruiz\\_CS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56287/Ruiz_CS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. [Tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio Institucional de la UManizales.  
<http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>

Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3), 97-108.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>

Siurana, J. (2014). Ética del humor y diversidad cultural. *Ilemata*, 2(15), 2-17.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4834532.pdf>

Soria, A. (2015). ¡Échame una mano!: La Subcontratación en la Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225). *Derecho & Sociedad*, (44), 185-189.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/14400>

Tatoglu, E., Bayraktar, E., Golgeci, I., Lenny, S. C., Demirbag, M. & Zaim, S. (2015). How do supply chain management and information systems practices influence operational performance? Evidence from emerging country SMEs. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 19(3), 181–199.

<https://doi.org/10.1080/13675567.2015.1065802>

Titl, V. & De White, K. (2021). How politics influence public good provision. *Socio-Economic Planning Sciences*, (7), 1-3.  
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.101000>

Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-2.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)

Winkelhaus, S. & Grosse, E. (2019). Logistics 4.0: a systematic review towards a new logistics system. *International Journal of Production Research*, 58(1), 18-43.  
<https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1612964>

Yazdani, M., Zarate, P., Coulibaly, A. & Kazimieras, E. (2017). A group decision making support system in logistics and supply chain management. *Expert Systems with Applications*, 88(1), 376–392.  
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2017.07.014>

Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos. <https://cutt.ly/emWEmXc>

## **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

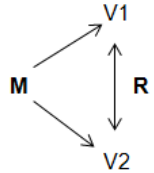
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión logística</b>	<p>Es el cúmulo de acciones, normativas, procesos, mecanismos, lineamientos, etc., enfocados a regular el abastecimiento de bienes, servicios y obras necesarias direccionadas a la obtención de resultados positivos, asegurando así un alto nivel de eficiencia y eficacia respecto al uso de los medios del Estado (Decreto Legislativo N°1439, 2018)</p>	<p>Es el proceso de actividades que conducen a la obtención de bienes, servicios y obras por medio de las acciones orientadas a planificar, implementar y controlar las mismas de forma eficiente, a fin de cumplir las metas propuestas. Esta variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones con una escala ordinal de malo, regular y bueno.</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona los medios necesarios para el cumplimiento de los objetivos en la oportunidad requerida</li> <li>• Establece criterios de calidad para la atención oportuna.</li> <li>• Busca el máximo rendimiento de los recursos y materiales asignados para entregar la información requerida dentro del plazo.</li> <li>• Brinda respuesta a lo solicitado en el tiempo establecido.</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
			<p>Oportunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dota bienes y servicios en tiempo oportuno.</li> <li>• Cumple sus funciones y actividades adecuadamente.</li> <li>• Cumple sus funciones y actividades dentro de las fechas programadas.</li> <li>• Aplica el principio de oportunidad para contratar bienes, servicio y obras.</li> </ul>	
			<p>Predictibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla procedimientos para generar confianza en las decisiones.</li> <li>• Elabora información a fin generar certidumbre en la toma de decisiones</li> <li>• Emplea criterios uniformes en el desarrollo de las actividades.</li> <li>• Emplea criterios objetivos en el desarrollo de las actividades.</li> </ul>	
			<p>Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona información sobre los procesos en forma clara y coherente.</li> <li>• Garantiza que la información sea pública, accesible, confiable y oportuna.</li> <li>• Aplica instrumentos y herramientas para el registro y seguimiento integral del Sistema.</li> <li>• Realiza el monitoreo de las actividades a fin de garantizar transparencia en los procesos.</li> </ul>	

<b>V2: Calidad de servicio</b>	Mide la capacidad con la que un bien o servicio brindado por una entidad u organismo público se orientan a cubrir los requerimientos y expectativas de los individuos pues se vincula de forma directa con la facilidad con la cual el bien o servicio se adapta al fin esperado del usuario, para lo cual es indispensable que la institución o entidad estatal opere de una forma adecuada (Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, 2019).	Es brindar bienes y servicios agregando valor a ello, de manera que cumpla y satisfaga las exigencias de los ciudadanos. La variable fue medida teniendo en cuenta sus dimensiones donde las escalas empleadas fueron bajo, medio y alto.	Trato profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal muestra profesionalismo en sus funciones.</li> <li>• El personal muestra empatía en el trato.</li> <li>• El personal respeta la igualdad al prestar sus servicios.</li> <li>• El personal demuestra buenas actitudes en la atención al ciudadano.</li> </ul>	Ordinal
			Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal brinda información utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno.</li> <li>• El personal permite la comunicación fluida y transparente ante cualquier inquietud que se suscite.</li> <li>• El personal escucha con atención las consultas que se puedan generar.</li> <li>• La información brindada contribuye con los servicios que la institución ofrece.</li> </ul>	
			Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal atiende lo solicitado oportunamente.</li> <li>• El personal cumple con lo requerido dentro de los plazos establecidos.</li> <li>• Evita la espera en los diferentes canales de atención.</li> <li>• Evita en lo menor posible que los usuarios acudan reiteradamente a la entidad.</li> </ul>	
			Resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda el bien o servicio de forma correcta</li> <li>• Aplica de forma oportuna y eficiente los procedimientos.</li> <li>• Cumple con las normativas vigentes en cuanto a procesos y atención a los usuarios.</li> <li>• Brinda facilidad necesaria para la obtención de requisitos y seguir los pasos indicados de los procedimientos.</li> </ul>	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe facilidad para acceder a los procesos de requerimientos de bienes y servicios.</li> <li>• Las instalaciones son las adecuadas.</li> <li>• Brinda seguridad integral en sus instalaciones para la entrega de bienes y servicios.</li> <li>• Los horarios de atención son pertinentes para resolver sus consultas.</li> </ul>	



### Matriz de consistencia

#### Título: Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?  ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?  ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Medir el nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021  Medir el nivel de la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021  Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1: Existe relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de la gestión logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021 es bueno.  H2: El nivel de la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021 es alta.  H3: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <p style="text-align: center;">La técnica que se utilizó fue la encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b></p> <p style="text-align: center;">El instrumento que se utilizó fue el cuestionario</p>														
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>															
<p style="text-align: center;"><b>Diseño</b></p> <p style="text-align: center;">No experimental, correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 -- R --&gt; V2             </pre> </div> <p>Dónde: M = 50 contratistas V1 = Gestión logística V2 = Calidad de servicio R = Relación</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por las 50 contratistas que brindan servicios para Electro Oriente S.A., Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue censal, porque se tomó al total de la población teniendo en cuenta el criterio de inclusión, permitiendo reconocer así que la muestra estuvo integrada por las 50 contratistas.</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="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión logística</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Oportunidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Predictibilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Transparencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Trato profesional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Información</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Tiempo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Resultado</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Accesibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión logística	Eficiencia	Oportunidad	Predictibilidad	Transparencia	Calidad de servicio	Trato profesional	Información	Tiempo	Resultado		Accesibilidad	
Variables	Dimensiones																
Gestión logística	Eficiencia																
	Oportunidad																
	Predictibilidad																
	Transparencia																
Calidad de servicio	Trato profesional																
	Información																
	Tiempo																
	Resultado																
	Accesibilidad																

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión logística

adaptado de Decreto Legislativo N°1439, 2018

#### Instrucciones:

Gracias por su aporte a la presente investigación. Con la finalidad de compilar información para medir el nivel de la gestión logística en Electro Oriente S.A., se le agradece leer y analizar cada ítem del cuestionario y marcar con (X) la alternativa que considere conveniente. Cabe precisar que es confidencial y anónima, por lo que se le asegura la total reserva de su calificación.

#### Niveles de la escala:

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo;  
5=Totalmente de acuerdo

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística gestiona los medios necesarios para el cumplimiento de los objetivos en la oportunidad requerida.					
2	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística establece criterios de calidad para la atención oportuna.					
3	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística busca el máximo rendimiento de los recursos y materiales asignados para entregar la información requerida dentro del plazo.					
4	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística brinda respuesta a lo solicitado en el tiempo establecido.					
<b>Oportunidad</b>						
5	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística dota de bienes, servicios y obras en tiempo oportuno.					
6	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística cumple sus funciones y actividades adecuadamente.					
7	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística cumple sus funciones y actividades dentro de las fechas					

	programadas.					
8	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se aplica el principio de oportunidad para contratar bienes, servicios y obras.					
<b>Predictibilidad</b>						
9	En Electro Oriente S.A, Tarapoto, el área de Logística desarrolla procedimientos para generar confianza en las decisiones.					
10	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística elabora información a fin de generar certidumbre en la toma de decisiones.					
11	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística emplea criterios uniformes en el desarrollo de las actividades.					
12	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el área de Logística emplea criterios objetivos en el desarrollo de las actividades.					
<b>Transparencia</b>						
13	Considero que el área de Logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto, proporciona información sobre los procesos en forma clara y coherente.					
14	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se garantiza que la información es pública, accesible, confiable y oportuna.					
15	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se aplica instrumentos y herramientas para el registro y seguimiento integral del Sistema.					
16	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se realiza el monitoreo de las actividades a fin de garantizar transparencia en los procesos.					

## **Instrumento de recolección de datos:**

### **Cuestionario: Calidad de servicio**

*adaptado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM (2019)*

#### **Instrucciones:**

Gracias por su aporte a la presente investigación. Con la finalidad de compilar información para medir el nivel de la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., se le agradece leer y analizar cada ítem del cuestionario y marcar con (X) la alternativa que considere conveniente. Cabe precisar que es confidencial y anónima, por lo que se le asegura la total reserva de su calificación.

#### **Niveles de la escala:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Trato profesional</b>						
1	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística muestra profesionalismo en sus funciones.					
2	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística, muestra empatía en el trato.					
3	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística respeta la igualdad al prestar sus servicios.					
4	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística demuestra buenas actitudes en la atención al ciudadano.					
<b>Información</b>						
5	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística, brinda información utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno.					
6	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área de logística, permite la comunicación fluida y transparente ante cualquier inquietud que se suscite.					
7	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, el personal del área					

	de logística escucha con atención las consultas que se puedan generar.					
8	Considero que, en Electro Oriente S.A., la información brindada contribuye con los servicios que la institución ofrece.					
<b>Tiempo</b>						
9	En Electro Oriente S.A, el personal del área de logística atiende lo solicitado oportunamente.					
10	En Electro Oriente S.A., el área de logística cumple con lo requerido dentro de los plazos establecidos.					
11	Electro Oriente S.A., Tarapoto, evita la espera en los diferentes canales de atención.					
12	Electro Oriente S.A., Tarapoto, evita en lo menor posible que los usuarios acudan reiteradamente a la entidad para preguntar sobre el resultado de alguna gestión solicitada.					
<b>Resultado</b>						
13	Considero que el área de Logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto, brinda el bien o servicio de forma correcta.					
14	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se aplica de forma oportuna y eficiente los procedimientos.					
15	Electro Oriente S.A., Tarapoto, cumple con las normativas vigentes en cuanto a procesos y atención a los usuarios.					
16	Considero que, en Electro Oriente S.A., Tarapoto, se brinda la facilidad necesaria para la obtención de requisitos y seguir los pasos indicados de los procedimientos.					
<b>Accesibilidad</b>						
17	En Electro Oriente S.A., Tarapoto, existe facilidad para acceder a los procesos de requerimientos de bienes y servicios.					
18	Considero que las instalaciones del área de logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto, son las adecuadas.					
19	Considero que Electro Oriente S.A., Tarapoto, brinda seguridad integral en sus instalaciones para la entrega de bienes y servicios.					
20	Considero que, en el área de logística de Electro Oriente S.A., Tarapoto, los horarios de atención son pertinentes para resolver sus consultas.					

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wilian  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Logística  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado del Decreto Legislativo N° 1439, 2018

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Tarapoto, 31 de mayo del 2021

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wilian  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

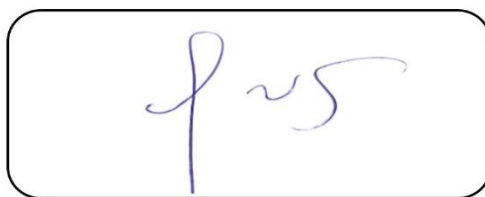
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 5.0

Tarapoto, 31 de mayo del 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Logística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado del Decreto Legislativo N° 1439, 2018

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 28 de mayo del 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 28 de mayo del 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Gómez Reátegui, Jorge Fernando  
 Institucion donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Logística  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado del Decreto Legislativo N° 1439, 2018

**ii. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**iii. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 09 de julio del 2021

  
 Jorge Gómez Reátegui  
 E.L. 09838



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Gómez Reátegui, Jorge Fernando  
 Institucion donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Bartra Arévalo, Juliana Teresa, adaptado de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

**ii. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

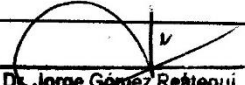
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 09 de julio del 2021

  
**Dr. Jorge Gómez Reátegui**  
 C.E.L. 09838

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Código	F-001
Versión	04
Fecha	2.1.2020



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE EN REPRESENTACIÓN DE ELECTRO ORIENTE S.A.

### HACE CONSTAR:

Que, la estudiante de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, **JULIANA TERESA BARTRA ARÉVALO**, identificada con **DNI N° 71589643**, realizó la investigación de su tesis titulada "**Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021**".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 07 de julio del 2021.

  
C.P.C. Percy Donato Albarqueque Cerezo  
Jefe Dpto. Administración (R)  
Electro Oriente S.A. - Tarapoto

## Base de datos estadísticos

### Variable I: Gestión logística

	RESPUESTAS																D1	D2	D3	D4	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
C1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	17	20	20	18	75
C2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	17	20	20	18	75
C3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	17	20	20	18	75
C4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	17	20	20	18	75
C5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	16	16	16	15	63
C6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	16	15	16	14	61
C7	4	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1	2	4	4	1	4	13	4	6	13	36
C8	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	16	15	18	15	64
C9	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	8	10	14	13	45
C10	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	19	15	17	17	68
C11	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15	14	16	15	60
C12	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	16	16	63
C13	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	10	16	16	51
C14	2	5	3	2	4	4	2	4	5	3	2	4	5	4	4	5	12	14	14	18	58
C15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	19	20	19	16	74
C16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
C17	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C18	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C19	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C20	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C21	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C22	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	15	16	16	63
C23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64

C24	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	5	4	5	4	11	14	10	18	53
C25	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	17	19	15	19	70
C26	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	16	18	17	16	67
C27	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	10	12	12	42
C28	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	12	8	11	12	43
C29	1	1	2	1	1	3	2	2	3	4	3	4	3	1	4	2	5	8	14	10	37
C30	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	11	12	13	14	50
C31	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	9	11	10	11	41
C32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
C33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	18	16	16	67
C34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	12	15	14	15	56
C35	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	18	16	16	67
C36	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	10	12	12	39
C37	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	11	11	9	11	42
C38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	8	8	9	12	37
C39	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	12	9	11	12	44
C40	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	11	10	7	11	39
C41	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	6	9	9	8	32
C42	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	13	11	12	13	49
C43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	16	16	17	17	66
C44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
C45	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	8	9	11	10	38
C46	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	14	15	13	12	54
C47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	16	16	18	20	70
C48	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	6	7	8	8	29
C49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	12	13	11	8	44
C50	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	7	8	10	12	37

**Variable II: Calidad de servicio**

	RESPUESTAS																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
C1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
C2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
C3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
C4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
C5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
C6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	78
C7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
C8	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	86
C9	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	70
C10	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	88
C11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	77
C12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	78
C13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	64
C14	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	88
C15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
C16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
C17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
C18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	77
C19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	64
C20	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	71
C21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80
C22	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
C23	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	76
C24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	69

C25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	55
C26	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	87
C27	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58
C28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
C29	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	1	68
C30	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	68
C31	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	57
C32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
C33	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	87
C34	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74
C35	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	87
C36	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	52
C37	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	56
C38	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	49
C39	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
C40	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47
C41	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
C42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	62
C43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
C44	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	70
C45	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
C46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	63
C47	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	91
C48	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	46
C49	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	51
C50	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	58