



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución
pública del sector transporte, 2021

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

AUTOR:

Murillo Acuña, Jackelyn del Rosario (ORCID: 0000-0002-6718-1876)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A mis padres, familia y amistades, quienes me brindaron su apoyo permanentemente e hicieron posible que pueda terminar satisfactoriamente mi maestría en Gestión Pública.

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

Al Dr. Candía Menor, Marco Antonio, quien con su exigencia se pudo lograr que el informe de investigación sea exitoso, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a sus docentes de la Escuela de Postgrado, Programa de Gestión Pública por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión del informe de investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
VIII. REFERENCIAS	54
Anexos	62
Anexo 1. Matriz de operacionalización	62

Anexo 2. Cuestionarios

Anexo 3. Certificados de validación

Anexo 4. Validación del instrumento a través de la v de aiken

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Anexo 6. Base de datos

Anexo 7. Tabla de especificaciones

Índice de tablas

Tabla 1	27
<i>Variable 1. Gestión logística</i>	27
Tabla 2	28
<i>D1. Gestión de compras y abastecimiento</i>	28
Tabla 3	29
<i>D2. Gestión de inventarios</i>	29
Tabla 4	30
<i>D3. Gestión de distribución y almacenamiento</i>	30
Tabla 5	31
<i>Variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	31
Tabla 6	32
<i>D1. Tangibilidad</i>	32
Tabla 7	33
<i>D2. Fiabilidad</i>	33
Tabla 8	34
<i>D3. Capacidad de respuesta</i>	34
Tabla 9	35
<i>D4. Seguridad</i>	35
Tabla 10	36
<i>D5. Empatía</i>	36
Tabla 11	37
<i>Análisis cruzado de la variable 1. Gestión logística y la variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	37
Tabla 12	38
<i>Análisis cruzado de la d1. Gestión de compras y abastecimiento y la variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	38

Tabla 13	39
<i>Análisis cruzado de la d2. Gestión de inventarios y la variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	39
Tabla 14	40
<i>Análisis cruzado de la d3. Gestión de distribución y almacenamiento y la variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	40
Tabla 15	41
<i>Test de normalidad</i>	41
Tabla 16	42
<i>Prueba de hipótesis general</i>	42
Tabla 17	43
<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	43
Tabla 18	44
<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	44
Tabla 19	45
<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	45

Índice de figuras

Figura 1	13
<i>Visiones de la calidad</i>	13
Figura 2	16
<i>Modelos de medición de la calidad en los servicios</i>	16
Figura 3	18
<i>Dimensiones del modelo servqual que miden la calidad</i>	18
Figura 4	27
<i>Variable 1. Gestión logística</i>	27
Figura 5	28
<i>D1. Gestión de compras y abastecimiento</i>	28
Figura 6	29
<i>D2. Gestión de inventarios</i>	29
Figura 7	30
<i>D3. Gestión de distribución y almacenamiento</i>	30
Figura 8	31
<i>Variable 2. Calidad de los servicios públicos</i>	31
Figura 9	32
<i>D1. Tangibilidad</i>	32
Figura 10	33
<i>D2. Fiabilidad</i>	33
Figura 11	34
<i>D3. Capacidad de respuesta</i>	34
Figura 12	35
<i>D4. Seguridad</i>	35
Figura 13	36
<i>D5. Empatía</i>	36

Resumen

La presente investigación, titulada “Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021” se llevó a cabo con la finalidad de conocer si existe relación entre Gestión logística y Calidad de los servicios públicos, para ello se planteó como propósito evaluar si existe relación entre la gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. En lo que respecta al tipo de investigación corresponde a una investigación aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. Se consideró una población de 80 personas las cuales laboran en una institución pública. Se requirió usar una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento el cual fue validado aplicando por tres expertos, los cuales, al aplicarse, dieron como resultado un $p = 0.000 < 0.50$, comprobándose que la Gestión Logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, siendo la correlación entre las dos variables es positiva y alta con un $Rho = 0.741$.

Palabras clave: Gestión logística, institución pública, calidad, servicios públicos

Abstract

This research, entitled "Logistics management and quality of public services in a public institution in the transport sector, 2021" was carried out in order to find out if there is a relationship between Logistics Management and Quality of public services. The purpose of evaluating whether there is a relationship between logistics management and quality of public services in a public institution in the transport sector, 2021. Regarding the type of research, it corresponds to an applied research, with a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive correlational level and a quantitative approach. A population of 80 people who work in a public institution was considered. It was required to use a survey as a technique and a test as an instrument which was validated by applying by three experts, which, when applied, resulted in a $p = 0.000 < 0.50$, verifying that Logistics Management is significantly related to the Quality of Public Services in a public institution in the transport sector, 2021, being the correlation between the two variables is positive and high with a $Rho = 0.741$.

Keywords: logistics management, public institution, quality, public services.

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina, la gestión logística sigue demostrando avances, aunque con deficiencias en las industrias, ya que los procedimientos que se utilizan son desfasados a comparación con las empresas a nivel internacional, las deficiencias son en comunicación, los datos deberían relacionarse a tiempo con las entregas, así se cumpliría con los estándares de calidad que el mercado requiere. Cherres, Saá y Chaluisa, S. (2020)

En la actualidad, se ha podido evidenciar que distintas naciones, de forma internacional, han ido desarrollando distintos modelos de gestión logística para poder llevar a cabo un correcto control de sus bienes y servicios. Sin embargo, a pesar de las medidas que se han ido tomando, las deficiencias se han seguido evidenciando en ciertos aspectos. (Fernández, 2019)

En el caso de Perú, es evidente la problemática que viene atravesando el sector transportes. Hay que ser conscientes que con el paso del tiempo todas las actividades en la gestión administrativa se han incrementado y diversificado en una variedad de sectores, que demandan disponibilidades presupuestarias, materiales, económicas y de personal, y que las expectativas, necesidades y demandas deben ser satisfechas en la medida de las posibilidades que el sector ofrece.

La finalidad del estudio fue evidenciar que la gestión logística tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios públicos, específicamente en el tipo de percepción que genera la calidad de la gestión en la población. De ahí que exista una constante preocupación en las instituciones públicas, por brindar servicios de calidad y de esta manera poder revertir la pésima imagen que el público ha desarrollado a partir de los escándalos constantes que desacreditan la calidad y seriedad de su función. En este estudio se analizaron un conjunto de factores relacionados con las dos variables de estudio seleccionadas.

El presente estudio asume el análisis del sector de transporte terrestre interprovincial, debido a que es un área con alta demanda de servicio por parte de los

usuarios y constituye una alternativa principal de comunicación y traslado. Tal como lo señala informe del INEI (2017), donde se señala expresamente que el sector transporte representa el 4.97% del PBI nacional, además de presentar un incremento del que 3.13% con respecto al mes de junio del 2016. (Chávez, Quezada y Tello, 2017)

El término calidad es muy subjetivo y goza de una gran diversidad de definiciones, sin embargo, se le puede definir como el conjunto de atributos rigurosamente seleccionados que permiten elaborar los planes y operativizar los actos que permiten la obtención de productos de calidad, desde que se elaboran hasta que llegan a manos del cliente, cumpliendo con un estándar ideal que le permite responder a las necesidades y expectativas del mismo, alcanzando la satisfacción del cliente. (Peiró, 2020).

A nivel local se ha podido evidenciar que una de las características actuales de las contrataciones públicas, es la desconfianza y el conflicto entre los actores que forman parte del círculo de contratación del Estado. Existe una desconfianza mutua entre el Estado, en su calidad de comprador, y de los proveedores de este. Siendo lo más preocupante que la sociedad en general o bien el cliente final desconfía de ambos. Por estas razones se hace difícil lograr que los objetivos se cumplan, en algunos casos provocando que los costos se incrementen, se pierdan oportunidades y se incumplan contratos.

La finalidad mayor del estudio fue caracterizar la capacidad en la gestión logística como alternativa para mejorar la percepción de la calidad de los servicios públicos. Por tanto, el estudio de la gestión logística y su asociación con la calidad de los servicios resulta ser fundamental para el logro de los objetivos dentro de la gestión institucional.

Del análisis de esta realidad compleja emerge el Problema General del estudio, el cual quedo formulado de manera siguiente: ¿De qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?;

Seguidamente de los específicos: (a) ¿ De qué manera la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución

pública del sector transporte, 2021?, (b) ¿ De qué manera la Gestión de inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?, (c) ¿ De qué manera la Gestión de distribución y almacenamiento se relaciona con la calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?.

Teóricamente la investigación se justifica en su valor conceptual, ya que permitirá indagar distintas teorías, para posteriormente analizarlas, e identificar las herramientas empleadas para proponer una solución al área logística, sustentada en las teorías analizadas que permitirán replantear las estrategias de control que conlleven a una correcta gestión.

En cuanto a lo práctico, la presente investigación buscará indagar sobre cuáles son las deficiencias que presenta el área de logística en una institución pública del sector transporte a fin de proponer alternativas que brinden solución a esa problemática, permitiéndoles de este modo, mejorar la calidad de sus Servicios Públicos, contribuyendo al mismo tiempo, a corregir las deficiencias de los profesional que se encuentran involucrados en los procesos.

Metodológicamente la investigación emplea instrumentos validados y fiables los cuales podrán ser empleados por los futuros investigadores como base previa a sus investigaciones y poder contrastar los resultados con los de ellos, logrando identificar las deficiencias y las alternativas planteadas y contrastarlas con la realidad de sus empresas.

En cuanto a la justificación social, el presente estudio pretende contribuir a la mejora de los servicios públicos que brinda la institución, ya que el sector de transporte terrestre interprovincial, es un área con alta demanda de servicio por parte de los usuarios y constituye una alternativa principal de comunicación y traslado. Tal como lo señala informe del INEI (2017), donde se señala expresamente que el sector transporte representa el 4.97% del PBI nacional, además de presentar un incremento del que 3.13% con respecto al mes de junio del 2016. (Chávez, Quezada y Tello, 2017)

Por ende, el objetivo general quedo formulado de la siguiente manera: Determinar de qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

Los objetivos específicos fueron: (a) Determinar de qué manera la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector. (b) Determinar de qué manera la Gestión de inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. (c) Determinar de qué manera la Gestión de distribución y almacenamiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

Surge entonces como un requerimiento de una explicación previa al problema, la hipótesis principal: La Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en institución del sector transporte, 2021.

Inmediatamente, surgen las hipótesis específicas: (a) La gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. (b) La Gestión de inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. (c) La Gestión de distribución y almacenamiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En toda investigación es fundamental hacer una revisión del marco referencial o antecedentes, los cuales aportan referencias para el desarrollo del proyecto de investigación, cuyo propósito es hacer una exposición de lo realizado hasta el momento para ilustrarnos el objeto de investigación, así mismo se recopila de varios autores los aspectos más resaltantes con el fin de establecer la relación existente entre gestión logística y la calidad de los servicios públicos en aras de mejorar la calidad de los servicios en una institución pública del sector transporte.

En lo referente a los antecedentes se agrupan en nacionales e internacionales. Iniciaremos el desarrollo con los antecedentes nacionales, así tenemos Fernández (2019) quien busco identificar el nivel de influencia que ejerce la Gestión Logística en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018. La muestra consto de 49 colaboradores de las instituciones seleccionadas; Mediante un cuestionario elaborado por el investigador y el uso de una guía de entrevista se realizó el recojo de la información. El investigador encontró que, la gestión logística es determinante para la incrementar la calidad de los servicios públicos que ofrece la municipalidad, siendo el r de Pearson igual a $r = 0.799$ y significancia bilateral igual a 0.000 que es menor al de 5% (0.05).

Gómez (2018) con el objetivo de establecer la influencia que ejerce la gestión logística empresarial en la satisfacción del cliente, en un conjunto de empresas de transporte de la región Puno, 2016. Abordo el estudio cuantitativo, básico, con diseño no experimental y de nivel explicativo (causa-efecto). Su población era 45 empresas de la modalidad B2B empresa a empresa, teniendo una cantidad menor a 500 clientes fidelizados; la muestra elegida fue del 40% hechos los cálculos la muestra quedo conformada por: $(45 * 40\% = 18 = 18 \text{ empresas})$. Su tipo de muestreo fue aleatorio. El autor Concluye que: el 44% de las empresas son deficientes en la gestión, siendo sus principales características: no identifican con precisión los procesos, tienen una alta improvisación, que como resultado influyen

de forma negativa en la rentabilidad económica; en cuanto a la gestión logística el 50% de empresas no proveen la distribución correcta e influyen de manera negativa en la rentabilidad financiera.

Asimismo, Andrade (2015) en su trabajo de investigación llegó a la conclusión que resulta conveniente analizar rigurosamente el desarrollo de las actividades que desarrollan las empresas y relacionarlas con el sistema logístico de la empresa, debido a que esta relación constituye uno de los pilares básicos de toda organización. Concluyo en que se debe gerenciar 4 aspectos básicos, la adquisición de los insumos y materias primas, el movimiento de producto elaborado y procesado, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, además de analizar y tener muy en cuenta el flujo de información asociado, la organización y su canal de distribución porque dichos procesos se relacionan con la rentabilidad presente y futura de la organización, la cual es valorada en términos de costos y efectividad.

Meneses (2018) indagó sobre la logística y su asociación con la calidad de los servicios de la dirección regional de agricultura de Huánuco 2018. El método fue: deductivo, básico, correlacional, no experimental. La población se basó en 2856 agricultores, siendo considerado como muestra 339 de ellos. Se aplicó instrumentos para medir las variables, los mismos, que dieron como resultado: que el 35% considera que los bienes que adquiere la dirección regional no son los adecuados, considerando el 90% que no existe empatía entre los trabajadores de la dirección con los agricultores. En cuanto a la calidad de los servicios, el 70% considera que la presentación del personal no es la correcta, el 89.1% consideró que las oficinas de atención no son las adecuadas, y el 87.3% manifestó que los equipos tampoco son los adecuados. Comprobándose que existen deficiencias en los procesos logísticos los cuales van a repercutir en la calidad de los servicios que brinda la dirección regional de agricultura.

Arroyo y Benito (2019) indagaron sobre la gestión logística y su asociación con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística del municipio de Huancavelica, 2018. El método empleado fue el

deductivo, básico, no experimental, correlacional. La población fue 25 colaboradores, empleándose el censo como técnica de muestreo. Aplicaron cuestionarios para recoger datos, los que le permitieron llegar a la conclusión que: la gestión logística y se asocia con la calidad de servicio en el lugar en estudio.

A nivel internacional, tenemos a Palacios (2015) quien realizó su investigación con el propósito de analizar la percepción de los usuarios del servicio de transporte de la empresa Cotratudossa, con respecto a la calidad, valoración y sensibilidad del servicio. Luego de una revisión minuciosa y exhaustiva de la literatura basada en la atención al cliente como servicio estratégico, encontró mediante la aplicación del SERVQUAL que, la población equivalente a 1800 clientes y una muestra equivalente a un 5% de error y un 95% de confianza, manifiestas estar satisfechos con los servicios que provee la empresa.

Arias (2015) diseñó un Sistema de Gestión por Procesos para el área operativa aplicado en una empresa de servicios de transporte de carga pesada en la ciudad de Guayaquil. Se trató de una investigación de tipo Exploratorio, fortalecida con la elaboración de un manual de procesos. Tres fueron los procesos críticos analizados en el manual: Planificación de trabajo, Adquisición de materiales, Daños y Reciclaje aportando a ellos dos tipos de diagramas: los de flujo y los de procesos, además de los indicadores y controles que de diversas maneras pueden ayudar al área a evaluar el desempeño de sus funciones.

Asimismo, Soriano (2017) abordó una investigación con el objeto de analizar las expectativas y la satisfacción del usuario del servicio de transporte comercial mixto. Mediante un diagnóstico encontró que el 65% de las cooperativas seleccionadas presentan un manejo ineficiente de los servicios que brindan. Como producto final del estudio se diseñó un manual para mejorar el servicio mediante el diseño de un conjunto de estrategias que bien aplicadas permitirían superar las falencias existentes en el servicio que ofrecen las cooperativas.

Frisancho (2017) presentó una investigación con el propósito de analizar la gestión logística y la satisfacción de los clientes internos en el MINDIS, 2017.

Metódicamente fue básica, correlacional y de diseño no experimenta. La muestra fueron 244 trabajadores de la institución seleccionada. Aplico dos instrumentos cuya confiabilidad para el instrumento 1, fue muy bueno, $r = 0,908$ (variable gestión logística) y para el instrumento 2 fue $r = 0.726$ (variable satisfacción del cliente interno), con una sig. = $0.000 < 0.01$; Además el nivel de correlación $Rho = 0.876$, nos indica la existencia de una relación alta y directa entre ambas variables de estudio.

Iniciando con el desarrollo teórico de la Gestión logística, se citó a García (2016) quien definió la Gestión Logística como un proceso que fomenta rigurosamente la unificación de procesos de las organizaciones para implementar una operación, que nos permita alcanzar la mayor eficiencia posible, para ello busca integrar la planeación, organización y dirección de las diversas operaciones como resultan ser la producción, la distribución y el abastecimiento. Cuidando el manejo correcto del producto en su transporte, aplicando las mejores estrategias para cumplir con la entrega oportuna y sobre todo, en las condiciones del cuidado expreso de la misma. (Frisancho, 2017)

Como primera dimensión de la gestión logística: Gestión de compras y abastecimiento, Frisancho (2017) define que la gestión logística es el origen del inventario, y del sistema de información que permite conectar la base de datos de modo interactivo, asimismo contar con el stock de materiales e insumos necesario evita el desabastecimiento. De igual manera Mora (2012) al analizar la gestión de compras y abastecimiento identifico una relación directa con el flujo de materiales y las compras como funciones básicas de la cadena de suministro.

En tal sentido, corresponde tomar en cuenta que las compras constituyen un proceso muy delicado porque debe permitir asegurar la calidad de los procesos y satisfacer las expectativas, necesidades y requerimientos de materias primas de calidad, además de los insumos y bienes que requiere toda organización para garantizar productos de calidad y poder cumplir con sus compromisos con sus clientes. De ahí la importancia de una correcta planificación de las necesidades de

cada área, para que las compras permiten abastecer cada una de estos requerimientos.

Así mismo, Martínez (2017) manifestó que es un término asociado directamente a la adquisición de las materias primas e insumos básicos, y a la distribución y transporte y entrega de los productos terminados, en el punto de consumo. Por tanto, considera que la logística presenta una relación muy estrecha con la administración del flujo de bienes y servicios, en el punto de consumo.

Mookherjee (2008), señaló que el abastecimiento es asumido como proceso de “adquisición” o provisión de aquello que resulta indispensable, es decir, una parte de la organización estimada de baja importancia estratégica, ajena al alcance de los objetivos.

Seguidamente Pérez (2013) la gestión de los inventarios es el proceso más complejo de la logística. Usualmente se tiene que, en la administración de los inventarios, debido a que normalmente existen excedentes en los productos que se vende o consume, y, paralelamente, suelen existir muchos productos agotados, siendo los que tienen mayor demanda en el mercado. Esto obedece a la falta de un estudio de mercado, que provea la información oportuna con respecto a la demanda y el consumo. La reducción de costos, que es uno de los más grandes problemas de una empresa y el tratamiento adecuado de estos podría permitir la mejora de la eficiencia económica, el incremento de los niveles de servicio al cliente. En la misma dirección encontramos a la gestión de inventarios, la cual permite a las organizaciones cierto nivel de prevención frente a las variaciones que se dan entre la oferta y la demanda; manteniendo un óptimo nivel de seguridad y mantener los inventarios necesarios.

Responde a las interrogantes: ¿cuánto producir o adquirir? y ¿cuándo pedir?

Simatupang y Sridharan (2018) Formalmente, los inventarios hacen alusión a la cantidad de bienes con que cuenta en un momento determinado una empresa. Estos bienes dan vida a la venta ordinaria del negocio, constituye la cantidad de

bienes en la producción o servicios para su posterior consumo o ser comercializados.

La Metodología de Gestión de Inventarios es un procedimiento que involucra las etapas lógicas que permiten la medición de los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, generando políticas y estrategias direccionadas a mejorar el desempeño de los involucrados en la cadena. (Bowersox, 1997)

En correspondencia con lo mencionado por Feijoo (2019) encontramos que la Gestión de distribución y almacenamiento, tiene un alcance que es importante analizar. La distribución está relacionada con los costos, el mantenimiento y la planificación fundamental para proteger la fiabilidad del funcionamiento de la flota de transporte que nos garantiza la entrega del producto en manera cálida y oportuna sin alterar el buen estado del producto, evitando recorridos innecesarios. En cuanto al almacenamiento referido a un periodo definido, dentro de un marco específico de calidad en se almacena un producto se nos presenta como un proceso logístico prioritario. Los inventarios permiten tener un control físico de la mercancía, además de garantizar la conservación de todos los productos a entregar.

Por lo tanto: el estudio, análisis y mejoramiento de las condiciones de almacenamiento de los productos, teniendo en cuenta su ubicación y selección facilitan a la empresa mejores niveles de servicio a los clientes, por lo tanto generan mayores niveles de satisfacción, permitiendo que desde el servicio de almacén alcancen un excelente desempeño administrativo y mejores niveles de calidad. (Dresner y Xu, 1995)

El Supply Chain Management, es entendido por el Council of Logistic Management como el proceso básico de coordinación sistemática y estratégica de cada una de las funciones de un negocio tradicional en correspondencia directa con las tácticas utilizadas en una empresa específica con la finalidad de optimizar el desempeño en el mediano y largo plazo de la empresa individualmente, así como

de la totalidad de la cadena de suministro (Ayers, 2006; Ballou, 2004; Plenert, 2007). Es por ello que el concepto de servicio se basa en la relación con las acciones, proceso y ejecuciones intangibles que desarrolla la organización. Gracias a los **intangibles** se analiza el ambiente de trabajo, la idoneidad del personal, la consistencia de los procesos y honestidad, debido a que comprenden los hechos y las acciones que se realizan para y con los clientes o usuarios (Zeithaml y Bitner, 2002)

Por otro lado, Acuy (2020) abordó la Evaluación de la calidad de los servicios ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020. Encontrando alta informalidad en las empresas del transporte fluvial en la región Loreto, que incide negativamente en la atención que les brindan a los pasajeros que utiliza estos servicios. Su investigación fue de tipo descriptiva y tuvo como muestra a 381 pasajeros nacionales y extranjeros. De quienes se recogieron sus opiniones referentes a la variable de estudio. El investigador concluye que, a pesar de que el nivel de servicios que brindan las empresas estudiadas es percibido como bueno; estas requieren capacitar a su personal de manera permanente.

Según la intangibilidad, los servicios son acciones y no objetos, por lo tanto no son visibles, no se pueden tocar, oler, ni almacenar, como si se hace con los productos; por lo tanto, presenta algunas desventajas tales como la dificultad de exhibirlo o comunicarlo con facilidad, lo que dificulta la fijación de precios y tampoco se pueden patentar con facilidad. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2004). En la misma línea Thompson (2009) dentro de su investigación en contrastación con Zeithaml y Bitner (2002) manifiesta que la tangibilidad se preocupa por el estudio de la calidad de las instalaciones, el tipo de accesibilidad y la comida.

Ruiz y Grande (2006) nos definen la fiabilidad como la capacidad para prestar el servicio ofrecido de forma íntegra y cuidadosa.

Para Fernández, (2019) define la Capacidad de Respuesta como la habilidad para ofrecer una explicación rápida, coherente y ágil ante cambios que se presentan en los requerimientos del consumidor, teniendo en cuenta el respeto por

las regulaciones ambientales y cuidando de mantener un nivel de rendimiento capaz de fortalecer su ventaja competitiva en el mercado incierto.

Seguidamente Ganga, et al. (2019) definen la dimensión Seguridad de la calidad en los servicios públicos como el conocimiento riguroso de los procesos por parte de los servidores y su habilidad técnica para inspirar confianza sobre lo que están realizando.

Matsumoto (2014). Define la dimensión Empatía como el nivel de atención individualizada, es decir, ponerse en la situación del otro, que ofrecen las empresas exitosas a sus clientes. La empatía se evidencia y transmite por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

En cuanto a las definiciones de gestión logística se planteó que es un conjunto de procedimientos que abarca a la distribución física, que tiene que ver con el traslado oportuno de los materiales e insumos solicitados por cada una de las áreas en función de sus necesidades, así como su respectivo almacenamiento en el lugar adecuado, previamente analizado y ambientado donde se alojan los materiales, los bienes y los insumos hasta el momento de distribuirlos.

Otro detalle valioso es el transporte, ya que traslade los materiales al lugar que le corresponde; generando un espacio importante para el desarrollo de inventarios, que permite dimensionar el valor y la importancia del stock de materiales e insumos, para poder evitar el desabastecimiento. (Frisancho, 2017).

Llogistics Management. La logística surge en el medio militar que hacía referencia al movimiento o traslado de equipos y suministros a las tropas. Hoy en día la logística es el área responsable del manejo de los recursos de la cadena de suministro, dentro de una organización específica.

Su estrategia de éxito radica en la capacidad para coordinar y avalar que todos los materiales e involucrados se encuentren en el lugar correcto, en el

momento apropiado para viabilizar el funcionamiento del negocio con calidad y seriedad. (De Angelis, 1998).

En cuanto a la epistemología de la variable Gestión logística se tiene que esta aparece en la edad antigua, pero no con el nombre de gestión logística, sino como proceso administrativo, y se empezó a considerar como tal, cuando el hombre por necesidad, empezó a almacenar alimentos en temporadas de carestía, llevando un control de lo que se almacenaba y lo que salía para su uso. Y fue así como Egipto, Roma y Grecia, empezaron a destacar por su gran capacidad de control y organización al administrar sus recursos, denominado esto como proceso administrativo, que años más adelante, paso a denominarse proceso logístico o gestión logística. (Hurtado, 2018)

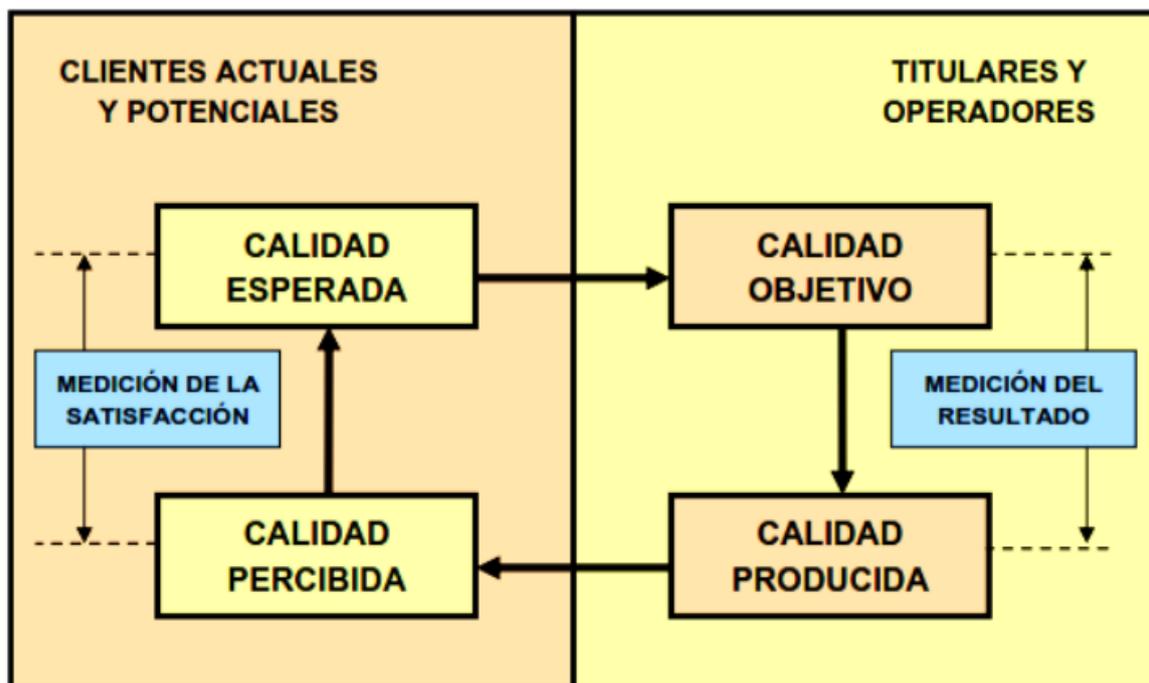
En cuanto a la calidad de los servicios públicos, Corina (2012) precisó que la calidad se mide a través de los resultados en cuanto a la satisfacción del cliente.

Por su parte, Martín (2016) mencionó que la calidad y la satisfacción, son dos determinantes esenciales que garantizan el éxito de toda entidad.

Esta definición enfocada al transporte urbano de pasajeros, contempla dos puntos de vista, por un lado, la administración y operadores; y por otra parte los clientes. Tiene una visión que se desarrolla a largo plazo, para lo cual, en el proceso de un excelente servicio de calidad, genera beneficios sociales, económicos y ambientales. (Silva, 2017).

Figura 1

Visiones de la calidad



Fuente: (Silva, 2017)

Referente a la calidad esperada, esta se define como el nivel de satisfacción anticipado por el cliente cuando utiliza el servicio. (Silva, 2017)

En cuanto a la calidad objetivo, se definen pensados en los clientes y se deben formular de manera que sean cuantificables mediante su repercusión en los pasajeros. (Silva, 2017)

En cuanto a la calidad producida, es el nivel de calidad que alcanza diariamente en condiciones normales. Se mide gracias al impacto causado en los clientes o usuarios del servicio, por medio del uso de unas matrices estadísticas, presentado en (%) de los clientes afectados (Silva, 2017).

En cuanto a la calidad percibida, esta se da por los clientes durante su trayecto. Siendo así subjetiva la calidad percibida por los pasajeros, lo cual se forman en base a las sensaciones, necesidades, motivaciones y su experiencia previa. (Silva, 2017).

Asimismo (Martínez, 2017) considera que la medida de los resultados logísticos como la calidad del producto, nivel del servicio, flexibilidad, productividad o adaptación a los nuevos requerimientos del consumidor, obedecen a actividades de este tipo de gestión. Considera, además, que la misión empresarial global debe integrar al liderazgo transformacional y la gestión logística.

Almestar (2021) Afirma que una gestión logística excelente, se consigue por medio del trabajo conjunto y el desarrollo de una cultura empresarial sistémica, donde, los principios básicos de esta sean parte de una visión holística que garantice un clima organizacional donde el conjunto de interrelaciones que se dan entre todos los miembros de la organización sean ecuanímes e integradoras.

Van Der Veecken y Rutten (1998), considera que la medición de los costos en el almacén constituye el eje fundamental en la evaluación del desempeño de las distintas actividades que se ejecutan en ese espacio; dicha medición sirve para fortificar los planes de mejora de las condiciones operativas y administrativas del almacén

Los indicadores de calidad, son signos o evidencias de que se está produciendo un cambio (Álvarez, 2021). Tienen carácter tangible y cuantificable, razón por la cual nos permiten evaluar la calidad de los procesos, la calidad de los productos y de los servicios en busca de alcanzar la satisfacción de los clientes. Nos permiten descubrir la eficiencia de las actividades inherentes al proceso logístico, al igual que nos permite identificar las deficiencias que puedan presentarse en la ejecución de los procedimientos logísticos, por lo tanto es fundamental para la empresa debido a la relación directa que existe entre estos: “a mayor eficiencia en sus procesos mayor la eficiencia en costos y servicios”, que se constituyen en los factores esenciales para la competitividad en mercados altamente cambiantes. (García, 2008)

Por tanto, el servicio de transporte se basa en las actividades llevadas a cabo por intermedio de una empresa en respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. El servicio se caracteriza por ser un conjunto de elementos intangibles,

como por ejemplo las interacciones personales, las acciones propias del servicio, y las actitudes para satisfacer las necesidades del usuario. (Silva, 2017)

Referente a los modelos de Medición de la Calidad, la selección con éxito comprobado en el sector empresarial obedece a la necesidad de elegir métodos estructurados, probados en su capacidad para medir la percepción subjetiva de los usuarios de un servicio, en particular (Caraza, 2015).

Teniendo en cuenta que estos métodos de medición de la calidad apuntan a la medición de la percepción, satisfacción o insatisfacción de los usuarios, gracias a los diversos elementos que se conforman.

En la Figura 2 se presentan en orden cronológico los más importantes según el uso empresarial. En la literatura especializada encontramos una variedad de modelos para estimar la calidad del servicio de una empresa, siendo la mayoría apropiados para medir la calidad interna de las organizaciones. Por lo que se hace necesario buscar otros modelos en contextos específicos o con respecto a la tecnología de la información y al comercio electrónico. (Gaytan, 2019).

Figura 2

Modelos de Medición de la Calidad en los Servicios

Año	Autor	Modelo	Principio Lógico
1984	Grönroos	Modelo de Calidad/Imagen	Calidad funcional + Calidad técnica
1985 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERVQUAL	Cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles
1989	Eiglier y Langeard	Servucción	Output + Servucción + Proceso
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF	SERVQUAL – Expectativas
1993 1994	Teas	Desempeño Evaluado	SERVQUAL + Evaluación del consumidor + Índice de calidad
1994	Rust y Oliver	Modelo de los tres componentes	Características + Proceso de entrega + Ambiente que rodea al servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo PCP	Pivote + Central + Periférico
1998	Lyte, Hom y Mokwa	SERVOR	Liderazgo de servicio + Encuentros de servicio + Sistema de servicio + Gerencia de recursos humanos
2000	Dabholkar, Shepherd y Thorpe	Marco Comprensivo	SERVQUAL + Evaluación general

Fuente: Chávez, Quezada y Tello (2017)

Dimensiones del modelo SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2004), gestores del modelo en estudio, por medio de la aplicación de grupos focales, levantaron información y encontraron ciertas regularidades de algunos factores en relación a la calidad de servicio identificando diez criterios generales y concretos (confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, acceso, comunicación y comprensión del consumidor), en la continuidad del estudio detectaron que había una superposición de algunas áreas y que estas no resultaban independientes entre sí. Concluyendo finalmente en la formulación de cinco criterios específicos que nos ayudan a medir la calidad, derivados de la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del

servicio, ¡los cuales se presentan en la tabla N! 3 (Gaytan, 2019).

Figura 3

Dimensiones del Modelo SERVQUAL que miden la Calidad

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
Fiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de Respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa

Fuente: Chávez, Quezada y Tello (2017)

En cuanto a la epistemología de la variable calidad, se sabe según lo planteado por Cubillos y Roza (2009) que surgió con el proceso evolutivo, en donde las personas tenían que llevar un control de la calidad de los productos que consumían, empezando a suceder desde la edad antigua, en donde el hombre por necesidad, almacenada sus alimentos en temporadas de carestía, y buscaba controlar que estos alimentos sean de calidad, por lo que incluyeron dentro de sus procesos administrativos, la medición de la calidad, que años más adelante paso a aplicarse en lis distintos rubros comerciales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo básico

Imed (2021) denominó a este tipo de estudios como investigaciones teóricas o puras, caracterizándolas por tener como origen la construcción teórica y por ende, la generación del conocimiento.

Enfoque cuantitativo

Busetto, et al. (2020) mencionó que esta tipo de enfoque emplea como instrumento, la recopilación de datos, analizando cada uno de los resultados encontrados, y con ello buscar comprobar las premisas planteadas.

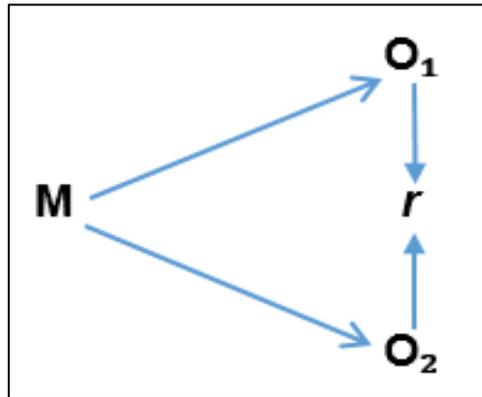
Nivel descriptivo - correlacional

Según Abreu (2012) este tipo de investigación tiene como propósito medir la correlación entre dos o más variables, en un contexto determinado. Por lo tanto busca, además de determinar la existencia de una relación o asociación, descubrir el tipo de correlación y su grado o intensidad.

Diseño no experimental

Dado que el objeto de investigación no centra en la realización de pruebas o experimentos; es Correlacional, ya que la finalidad del trabajo científico es analizar las variables de estudio y el grado o magnitud de la correlación que existe entre ellos, y en base a ello resolver una problemática y establecer un aporte teórico que permita diseñar una propuesta de reforma.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable: La gestión logística.

O₂ = Variable: Calidad de los servicios públicos.

r = Relación entre las variables de la investigación.

Método: hipotético deductivo

Goundar (2012) definió este método como aquel en donde se parte de la observación de los sucesos, se formulan o crean hipótesis, se deducen las posibles consecuencias y terminan buscando su comprobación para concluir o refutar lo encontrado.

3.2. Variables y Operacionalización

A continuación, tenemos que, por cada variable se procede a realizar su definición conceptual y operacional, para sus dimensiones se señalan los indicadores que permitieron hacer las mediciones, así como se señaló su unidad de medida, la cual corresponde a la escala nominal a través de la escala de Likert, se resume en (Anexo 1).

Variable I: Gestión Logística

Como definición de (Frisancho, 2017) la Gestión Logística como un proceso que fomenta rigurosamente la unificación de procesos de las organizaciones para implementar una operación, que nos permita alcanzar la mayor eficiencia posible, para ello busca integrar la planeación, organización y dirección de las diversas operaciones como resultan ser la producción, la distribución y el abastecimiento. Cuidando el manejo correcto del producto en su transporte, aplicando las mejores estrategias para cumplir con la entrega oportuna y sobre todo, en las condiciones del cuidado expreso de la misma.

Definición operacional

Gestión Logística será definida operacionalmente por aquellos factores que la hacen visible y mensurable, siendo estas la dimensión: (a) gestión de compras y abastecimiento, la cual consta de 7 indicadores; (b) gestión de inventarios, la cual consta de 4 indicadores y (c) la gestión de distribución y almacenamiento, que consta de 7 indicadores, todas con una escala de medición de tipo Likert, siendo 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

Escala de medición: Es ordinal, debido a que se designa una numeración a los ítems medidos que permita ordenarlos según la puntuación que poseen desde el punto de vista de encuestado. (Sanchez y Reyes, 2009).

Variable II: Calidad de los servicios públicos

Es la formación del juicio de valor que posee un usuario referente a la superioridad o excelencia de un servicio; cabe señalar que el juicio de valor surge como respuesta a la comparación entre lo esperado y lo recibido. (Acosta, et al, 2018)

Definición operacional

La calidad de los servicios públicos está definida por 5 factores: (a) Tangibilidad, la cual está compuesta por 3 indicadores, (b) Fiabilidad, compuesta por 4 indicadores, (c) Capacidad de Respuesta, compuesta por 3 indicadores, (d) Seguridad, compuesta por 4 indicadores y (e) Empatía, compuesta por 4 indicadores, tomando como base el modelo SERVQUAL, todas con una escala de medición de tipo Likert, siendo 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández, et al. (2018) la población es el conjunto de todos los casos, personas o cosas que tienen una serie de características comunes y que se seleccionarán en función del tipo de investigación a realizar.

En este trabajo se definió como población a toda el área logística de una institución pública del sector transporte, estando conformada por 80 colaboradores.

Criterios de inclusión

- Se tomó en consideración a todos los colaboradores que pertenecen al área logística de una institución pública del sector transporte.
- Colaboradores que se encuentran laborando de forma presencial.
- Que trabajan bajo la modalidad de un contrato

Criterios de exclusión

- Se excluirá a aquellos colaboradores que no pertenezcan al área de logística.

- Colaboradores que se encuentran en periodo de prueba.

Muestra

La muestra, según Hernández, et al (2018), es un subgrupo significativo de la población, que mantiene las características básicas del universo o población.

En el caso de la presente pesquisa, se aplicó la técnica del censo o muestra censal debido a que la población es asequible y pequeña menor de 100 individuos, estando conformada por 80 los trabajadores del área logística, siendo por ello, que no se aplicó ninguna técnica de muestreo.

Ramírez (2012) precisó que las muestras censales se caracterizan por considerar a todas las unidades como parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica aplicada: la encuesta

Según Pimienta (2012). Se caracteriza por ser una forma concreta, particular y práctica del procedimiento básico para el recojo de la información masiva en una investigación. Nos sirve de base para la organización, estructuración y cuantificación de los datos recogidos y nos sirve de base para generalizar los resultados a toda la población estudiada.

Instrumento: cuestionario

Este instrumento fue construido con el propósito de “observar el desarrollo de la gestión logística en la empresa seleccionada”, ha permitido verificar la eficiencia de los procesos.

Simiter (2021) acotó al respecto que los cuestionarios son formularios que contienen dentro de ello, distintas preguntas que buscan dar respuesta a un

determinado problema, el cual se puede efectuar de distintas maneras, escritos o digitales, pudiéndose administrar de distintas formas.

Validez

Los instrumentos pasaron por la validación de tres expertos, quienes analizaron cada uno de los ítems planteados en el cuestionario y le dieron el visto de aplicabilidad.

Kuala (2016) conceptualizó la validez como al acto que permite medir que tan acordes son los datos recabados como para cubrir la materia de investigación. Complementando a esta idea Field (2005) que se basa en medir lo que en realidad se pretendió analizar.

Fiabilidad

Kuala (2016) conceptualizó la fiabilidad como seguridad que brinda la medición de un fenómeno propiciando resultados consistentes y estables.

Los instrumentos aplicados fueron analizados empleando el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual dio como resultado que el instrumento que mide la gestión logística y la Calidad de los Servicios Públicos dentro de la empresa de transporte, cuenta con una fiabilidad muy buena (Anexo 6)

3.5. Procedimientos

El primer paso de la presente investigación fue la solicitud de aprobación de la carta de presentación en la institución seleccionada. Luego se procedió a solicitar los permisos pertinentes para la obtención de los datos, mediante la aplicación del cuestionario a 80 personas. Finalmente, la aceptación de este estudio fue comunicada a la escuela de Posgrado mediante carta oficial dirigida al Director de la EPG-UCV.

3.6. Método de análisis de datos

La información cuantitativa recabada en la ejecución de la investigación fue procesada por medio de un análisis estadístico según el software del programa de SPSS.

Análisis descriptivo

Van (2019) precisó que la estadística descriptiva se identifica por emplear métodos que permiten caracterizar datos, la misma, que es aplicable en las distintas áreas, y emplea como procedimiento, la recolección de datos cuantitativamente. Su forma de representación es básica, permitiendo interpretarse mediante gráficos e histogramas.

Para este análisis, los datos fueron presentados mediante tablas y figuras estadísticas como son los gráficos de barras simples.

Análisis inferencial

Chanoknath y Louangrath (2015) conceptualizaron la estadística inferencial como aquella que se encarga de estimar, analizar y probar hipótesis, teniendo como propósito final, plantear conclusiones.

Se analizó la normalidad para detectar el estadístico más adecuado en función a la procedencia de los datos, y para comprobar las hipótesis, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman para conocer la asociación que hay entre las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

Para efectos de cumplir con la autenticidad, la información ha sido recabada de diversos libros, tesis manuales como virtuales, en donde se ha asumido respetar la autenticidad de los resultados que provengan de ellas, avalando toda información

que ha sido empleada, siendo esta completamente veraz, sin ninguna manipulación por parte del investigador; citando y referenciando bajo la norma APA en pleno respeto a la propiedad intelectual y derechos de autor.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

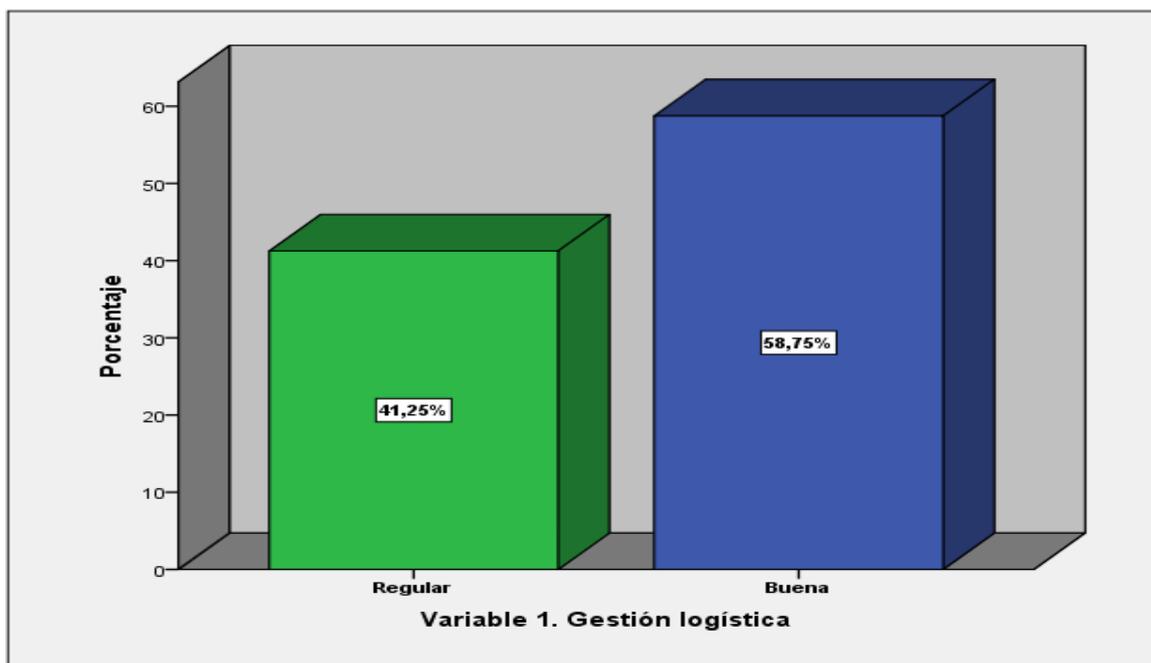
Tabla 1

Variable 1. Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	33	41,3
	Buena	47	58,8
	Total	80	100,0

Figura 4

Variable 1. Gestión logística



De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 58.75% indicó que la gestión logística se efectúa de buena forma, mientras que el 41.25% indicó que se da en un nivel regular, encontrándose de este modo, que existen ciertas deficiencias que impiden que la gestión logística se ejecute de forma correcta.

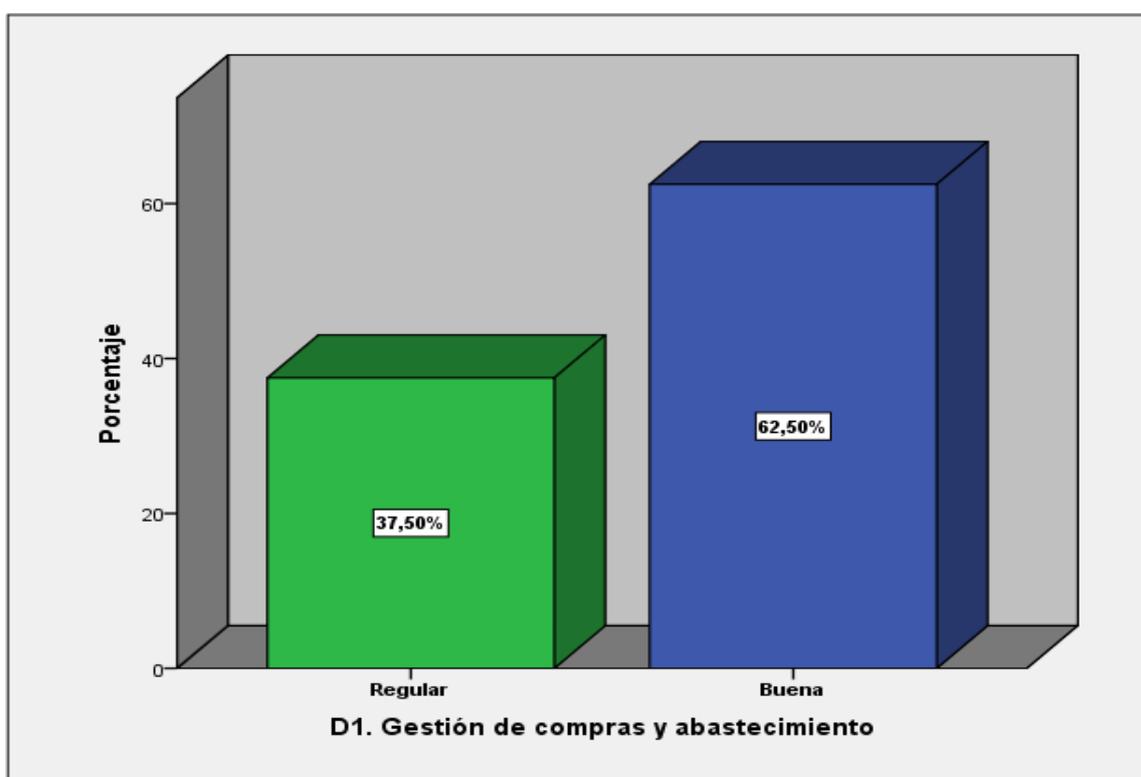
Tabla 2

D1. Gestión de compras y abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	30	37,5
	Buena	50	62,5
	Total	80	100,0

Figura 5

D1. Gestión de compras y abastecimiento



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 62.50% manifestó en cuanto a la gestión de compras y abastecimiento, que esta se ejecuta en un nivel bueno, mientras que el 37.50% manifestó que se ejecuta en un nivel regular, comprobándose la existencia de deficiencias en esta dimensión.

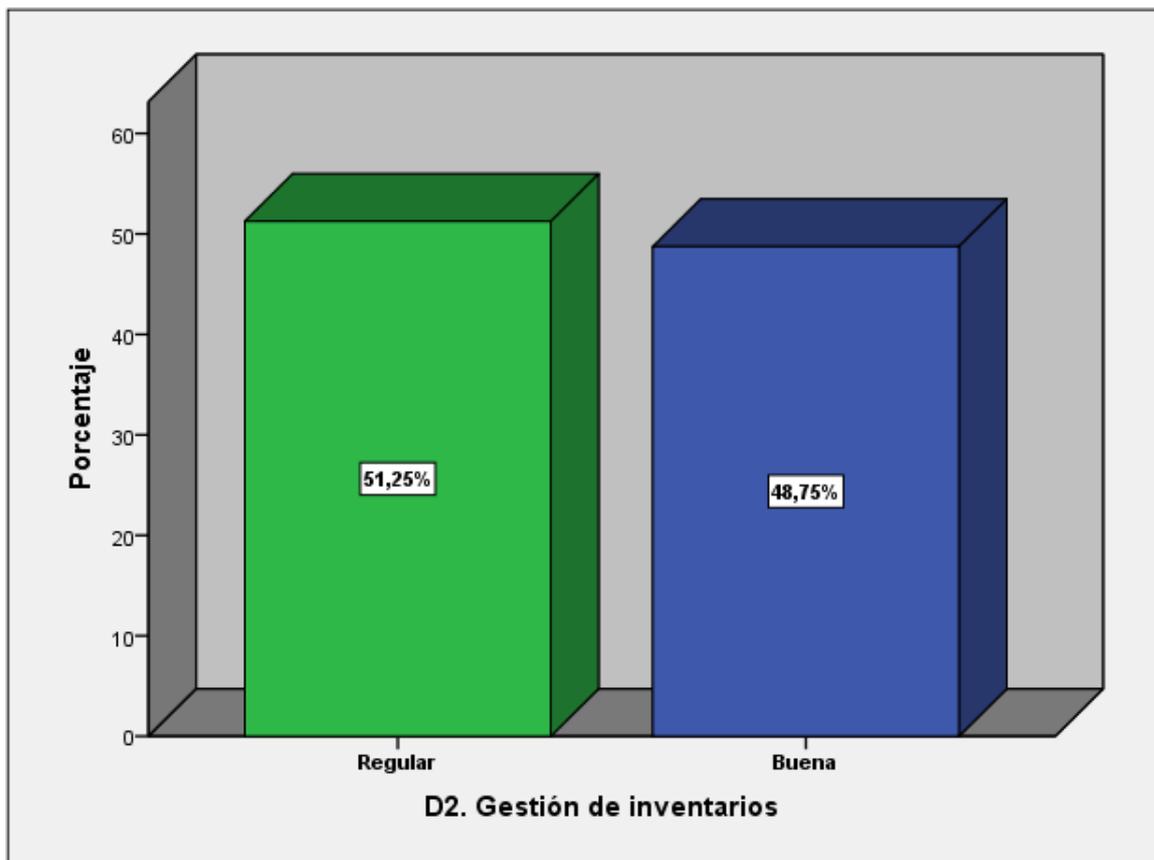
Tabla 3

D2. Gestión de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	41	51,3
	Buena	39	48,8
	Total	80	100,0

Figura 6

D2. Gestión de inventarios



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 51.25% señaló que la gestión de inventarios se encuentra en un nivel regular; el 48.75% lo considera en un nivel bueno.

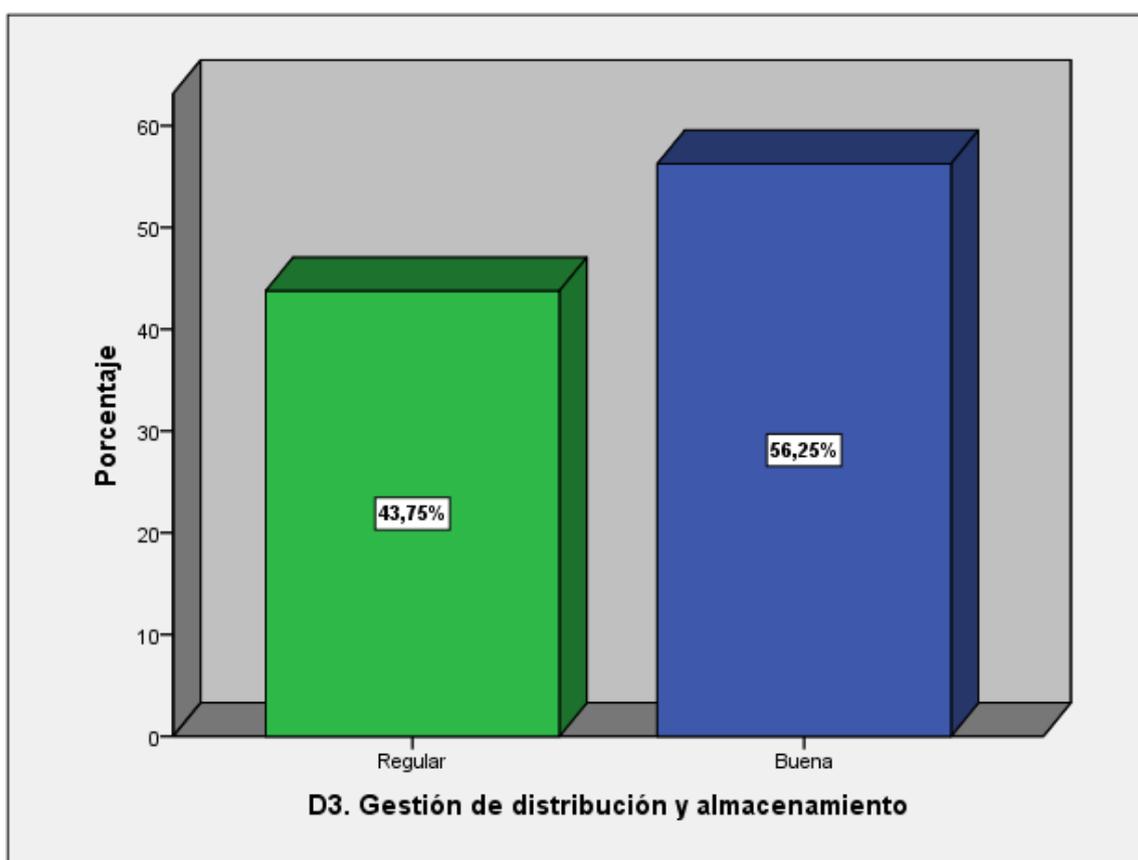
Tabla 4

D3. Gestión de distribución y almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	35	43,8
	Buena	45	56,3
	Total	80	100,0

Figura 7

D3. Gestión de distribución y almacenamiento



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 56.25% señaló que la gestión de distribución y almacenamiento, está en un nivel bueno, mientras que el 43.75% precisó que se efectúa de forma regular.

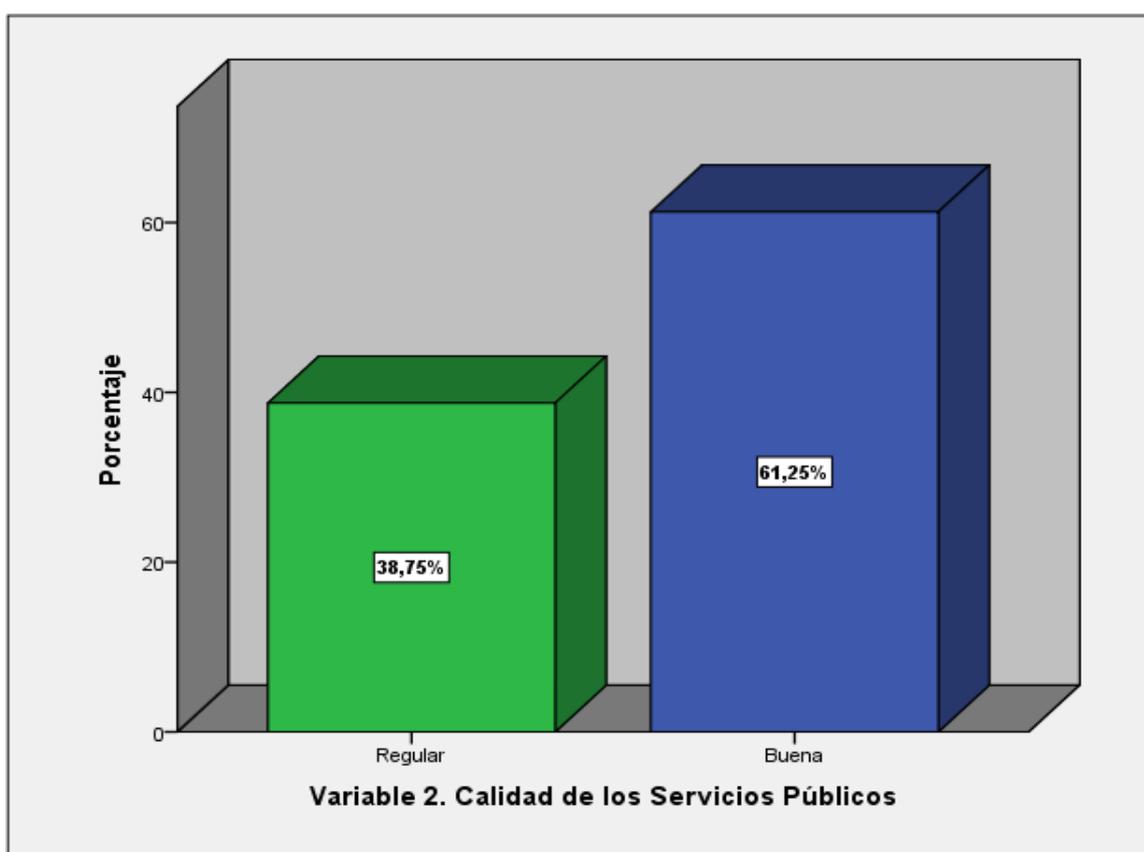
Tabla 5

Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	31	38,8
	Buena	49	61,3
	Total	80	100,0

Figura 8

Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos



En cuanto a la calidad de los servicios públicos, se comprobó que, de los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 61.25% manifestó que la calidad de estos servicios son buenos, mientras que el 38.75% consideró que son regulares.

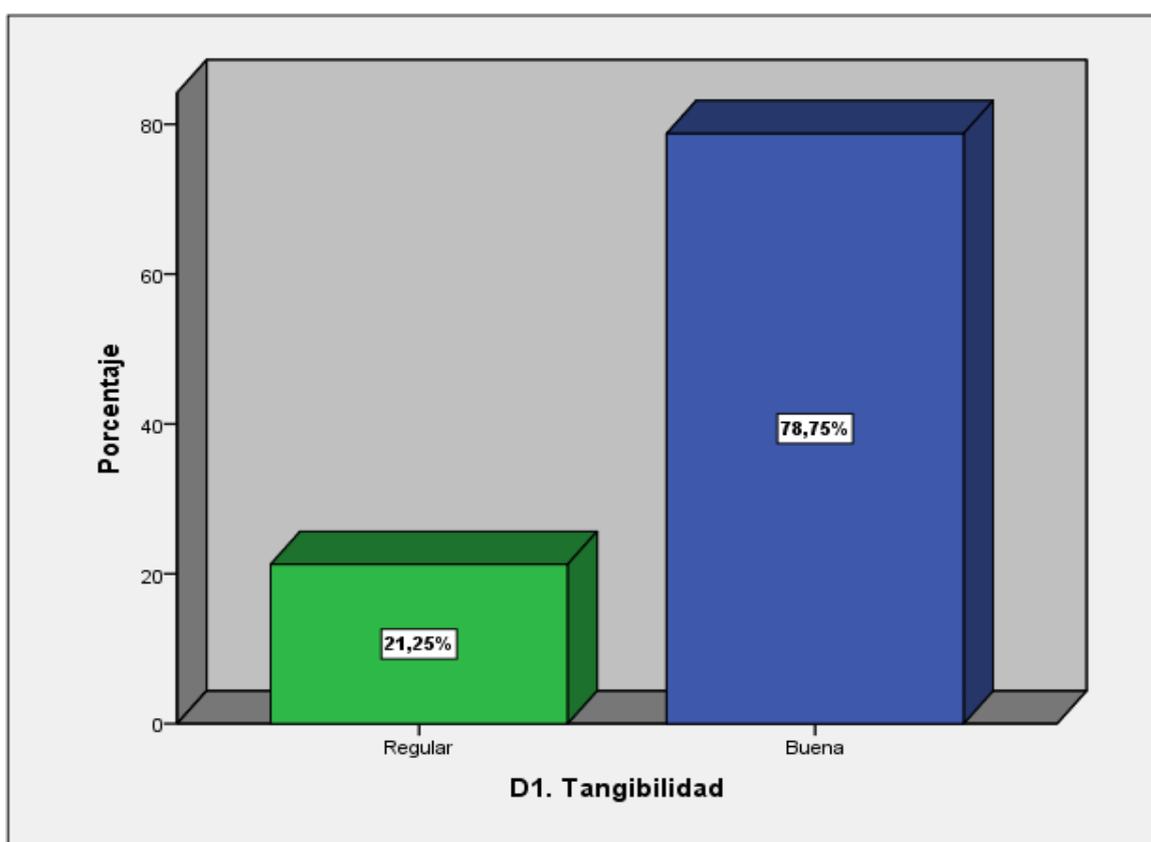
Tabla 6

D1. Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	17	21,3
	Buena	63	78,8
	Total	80	100,0

Figura 9

D1. Tangibilidad



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 78.75% manifestó en cuanto a la tangibilidad, esta se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 21.25%, la señaló en un nivel regular, comprobándose la existencia de deficiencias en esta dimensión.

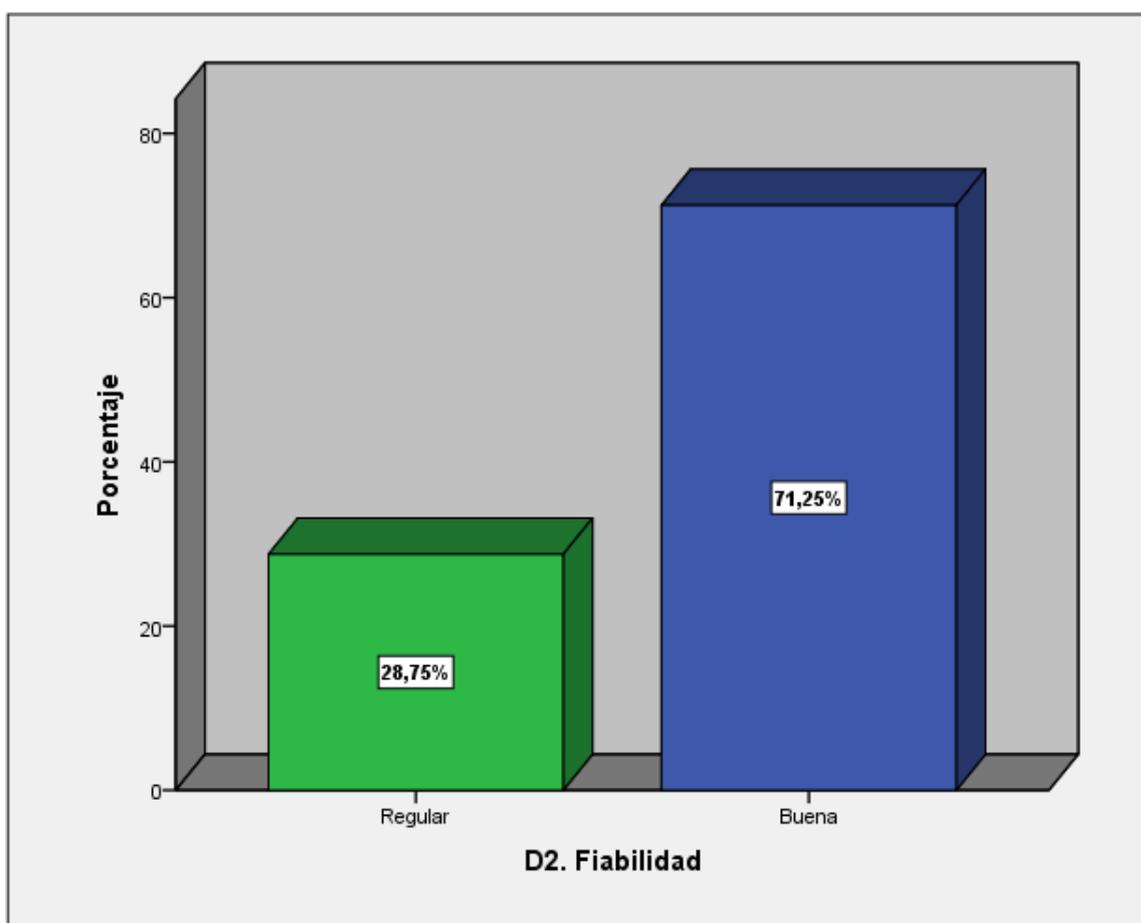
Tabla 7

D2. Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	23	28,8
	Buena	57	71,3
	Total	80	100,0

Figura 10

D2. Fiabilidad



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 71.25% considera la fiabilidad en un nivel bueno, mientras que el 28.75% precisó que se da en un nivel regular.

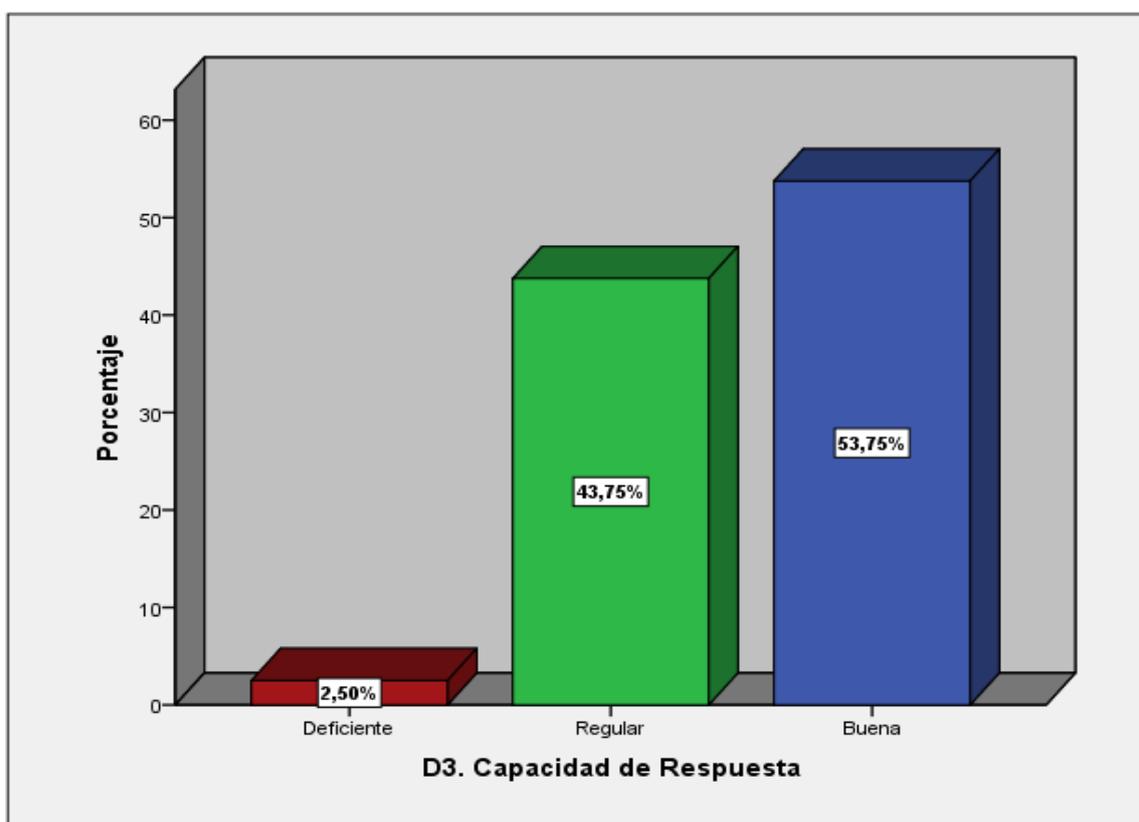
Tabla 8

D3. Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	2	2,5
	Regular	35	43,8
	Buena	43	53,8
	Total	80	100,0

Figura 11

D3. Capacidad de Respuesta



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 53.75% manifestó que la capacidad de respuesta es buena, el 43.75% manifestó que es regular, y solo el 2.5% precisó que es deficiente.

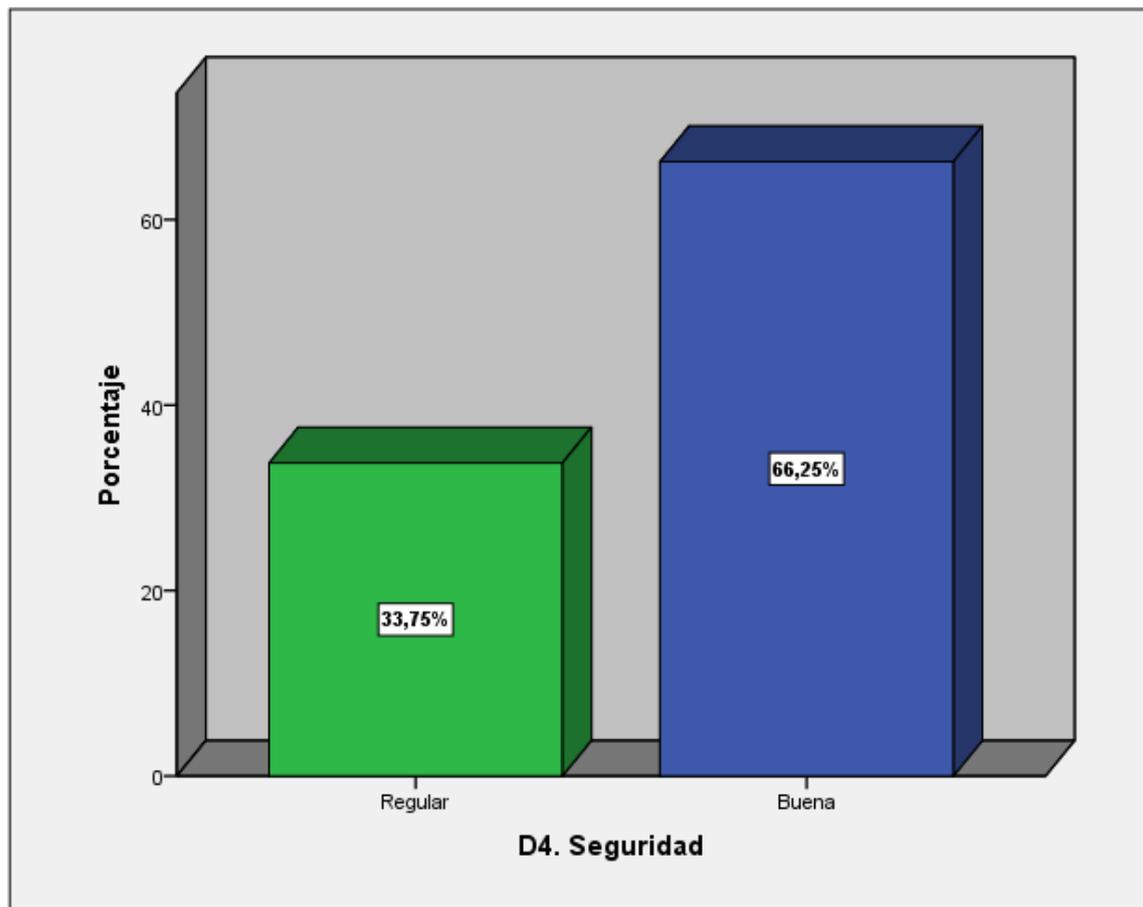
Tabla 9

D4. Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	27	33,8
	Buena	53	66,3
	Total	80	100,0

Figura 12

D4. Seguridad



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 66.25% manifestó que la seguridad es buena, mientras que el 33.75% manifestó que es regular.

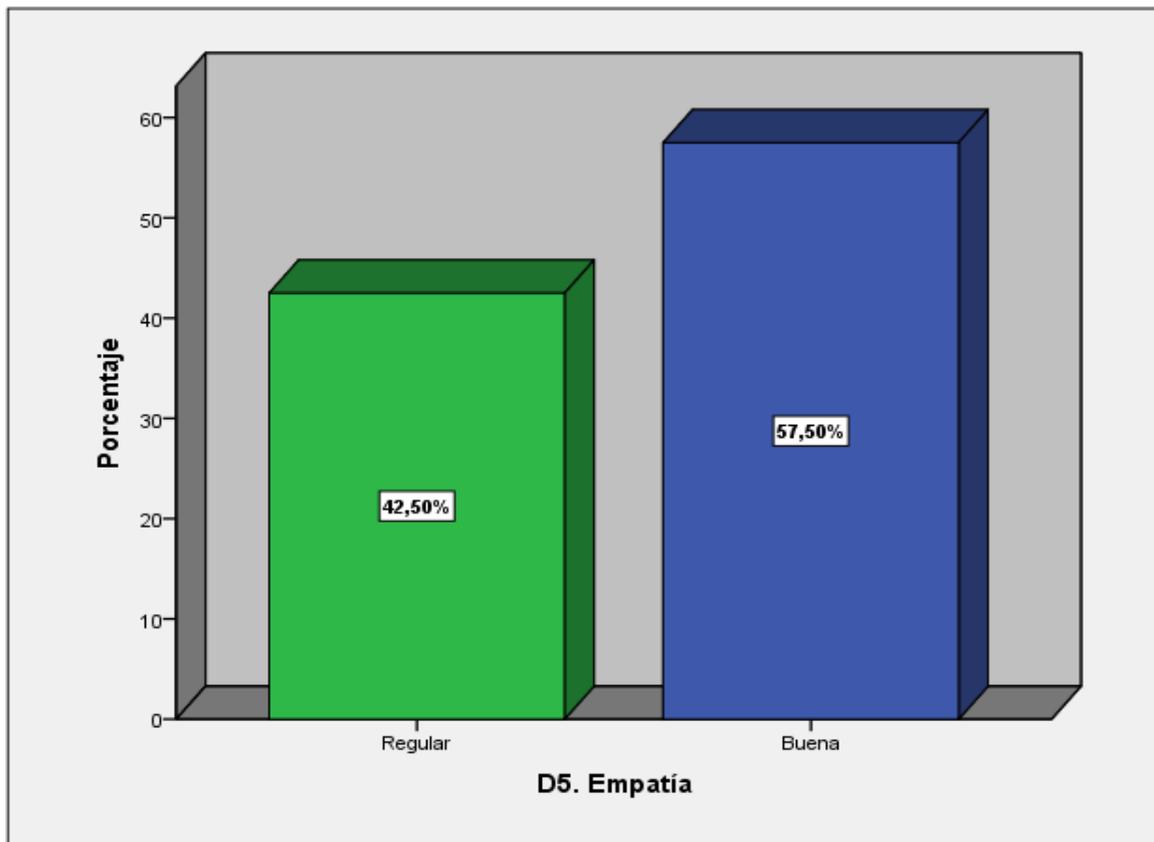
Tabla 10

D5. Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	34	42,5
	Buena	46	57,5
	Total	80	100,0

Figura 13

D5. Empatía



Analizando la dimensión se tuvo que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 57.50% manifestó que la empatía se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 42.50% precisó que se da de forma regular.

Tablas cruzadas

Tabla 11

Análisis cruzado de la Variable 1. Gestión logística y la Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos

			Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos		Total
			Regular	Buena	
Variable 1. Gestión logística	Regular	Recuento	27	6	33
		% del total	33,8%	7,5%	41,3%
	Buena	Recuento	4	43	47
		% del total	5,0%	53,8%	58,8%
Total		Recuento	31	49	80
		% del total	38,8%	61,3%	100,0%

Del análisis cruzado entre las variables se pudo comprobar que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 33.8% mencionó que la gestión logística es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 53.80% manifestó que la gestión logística es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión logística se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor.

Tabla 12

Análisis cruzado de la D1. Gestión de compras y abastecimiento y la Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos

			Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos		Total
			Regular	Buena	
D1. Gestión de compras y abastecimiento	Regular	Recuento	25	5	30
		% del total	31,3%	6,3%	37,5%
	Buena	Recuento	6	44	50
		% del total	7,5%	55,0%	62,5%
Total		Recuento	31	49	80
		% del total	38,8%	61,3%	100,0%

Del análisis cruzado entre la dimensión y la variable se pudo comprobar que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 31.3% mencionó que D1 es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 55% manifestó que la D1 es buena, siendo esta la razón por la que la V2 se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de compras y abastecimiento se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va a ser cada vez mejor.

Tabla 13

Análisis cruzado de la D2. Gestión de inventarios y la Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos

			Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos		Total
			Regular	Buena	
D2. Gestión de inventarios	Regular	Recuento	29	12	41
		% del total	36,3%	15,0%	51,3%
	Buena	Recuento	2	37	39
		% del total	2,5%	46,3%	48,8%
Total		Recuento	31	49	80
		% del total	38,8%	61,3%	100,0%

Del análisis cruzado entre la dimensión y la variable se pudo comprobar que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 36.3% mencionó que la gestión de inventarios es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 46.3% manifestó que la gestión de inventarios es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de inventarios se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor.

Tabla 14

Análisis cruzado de la D3. Gestión de distribución y almacenamiento y la Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos

		Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos			Total
		Regular	Buena		
D3. Gestión de distribución y almacenamiento	Regular	Recuento	27	8	35
		% del total	33,8%	10,0%	43,8%
	Buena	Recuento	4	41	45
		% del total	5,0%	51,3%	56,3%
Total		Recuento	31	49	80
		% del total	38,8%	61,3%	100,0%

Del análisis cruzado entre la dimensión y la variable se pudo comprobar que: De los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 33.8% mencionó que la gestión de distribución y almacenamiento es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 51.3% manifestó que la gestión de distribución y almacenamiento es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de distribución y almacenamiento se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor.

Prueba de normalidad

Para conocer la proveniencia de los datos, se efectuó el análisis de normalidad aplicando el test de Kolmogorov. Se empleó este test por ser el más recomendado a aplicar cuando la muestra supera a los 50 participantes.

Se consideró como hipótesis lo siguiente:

H0: La muestra descende de una distribución normal.

H1: La muestra descende de una distribución anormal.

Tomando como regla: Si $p < 5\%$, negar la H0, pero si $p > 5\%$, se admite la H0.

Tabla 15

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Gestión logística	,385	80	,000
D1. Gestión de compras y abastecimiento	,404	80	,000
D2. Gestión de inventarios	,346	80	,000
D3. Gestión de distribución y almacenamiento	,372	80	,000
Variable 2. Calidad de los Servicios Públicos	,398	80	,000
D1. Tangibilidad	,485	80	,000
D2. Fiabilidad	,449	80	,000
D3. Capacidad de Respuesta	,349	80	,000
D4. Seguridad	,423	80	,000
D5. Empatía	,379	80	,000

Habiendo analizado los valores obtenidos en la tabla, y tomando en consideración la regla del test se llega a la conclusión que: Los datos de la muestra provienen de una distribución anormal ($p < 5\%$), siendo esta la razón principal por la que se buscó emplear un estadístico para contrastar las hipótesis que sea para muestras no paramétricas, recurriendo al Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

HG. La Gestión Logística se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

H0. La Gestión Logística no se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

		V1. Gestión logística	V2. Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Los valores que muestra la tabla permiten concluir que: Al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que la Gestión Logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.741$, comprobándose que la correlación es positiva y alta.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 1

HE1. La gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

H0. La gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística no se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 1

			D1. Gestión de compras y abastecimiento	V2. Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	D1. Gestión de compras y abastecimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2. Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Los valores que muestra la tabla permiten concluir que: Al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que La gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con Rho

= 0.709, comprobándose que la correlación es positiva y alta.

Prueba de hipótesis específica 2

HE2. La Gestión de inventarios de la gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

H0. La Gestión de inventarios de la gestión logística no se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 2

		D2. Gestión de inventarios	V2. Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
V2. Calidad de los Servicios Públicos	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Los valores que muestra la tabla permiten concluir que: Al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que la Gestión de inventarios de la gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.673$, comprobándose que la correlación es positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Habiendo analizado los resultados encontrados, se procedió a efectuar una comparación con las investigaciones citadas en los antecedentes a fin de discutir si concordamos o no con los resultados a los que llegaron ellos.

Primeramente es necesario precisar que los resultados encontrados partieron de un instrumento que fue validado con 3 expertos, los mismos que contaron con la confiabilidad necesaria para ser aplicados y darle tratamiento estadístico.

Del objetivos general se pudo comprobar que de los 80 trabajadores del área logística de una institución pública del sector transporte, el 58.75% indicó que la gestión logística es buena, mientras que el 41.25% indicó que es regular, encontrándose de este modo, que existen ciertas deficiencias que impiden que la gestión logística se ejecute de forma correcta. Así mismo, en cuanto a la variable calidad de los servicios públicos, se comprobó que, el 61.25% manifestó que la calidad de estos servicios son buenos, mientras que el 38.75% consideró que son regulares. En este sentido, si la gestión logística se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor.

Por tanto, se concuerda con Fernández (2019) quien encontró que el 79% de los colaboradores consideran que la gestión logística influye en la mejora de la calidad de los servicios públicos, resultado que han sido refrendados en la presente investigación.

Así mismo se concuerda con Palacios (2015) quien indicó que aplicar el SERVQUAL en el sector transporte permite alcanzar la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que provee la empresa.

Del mismo modo se concuerda con Andrade (2015) quien indicó que en la actualidad es conveniente plantear las actividades empresariales analizando sus relaciones con el sistema logístico de la empresa, convirtiéndose en uno de los

pilares básicos de su organización. Aspecto que también ha sido refrendado con los resultados del presente estudio.

Así mismo se coincide con Acosta (2018) quien mencionó que las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL impactan de forma positiva en la calidad del servicio al usuario, por lo que es necesario revisar cuales son estas dimensiones para comprobar si su efectividad será la misma en la institución que se está analizando.

Se coincide también con Meneses (2018) quien concluyó que el 35% considera que los bienes que adquiere la dirección regional no son los adecuados, considerando el 90% que no existe empatía entre los trabajadores de la dirección con los agricultores. En cuando a la calidad de los servicios, el 70% considera que la presentación del personal no es la correcta, el 89.1% consideró que las oficinas de atención no son las adecuadas, y el 87.3% manifestó que los equipos tampoco son los adecuados. Comprobando que si en una entidad existen deficiencias en los procesos logísticos, estas deficiencias van a repercutir en la calidad de los servicios que brinde.

También se coincide con Arroyo y Benito (2019) quienes llegaron a la misma conclusión que la gestión logística si se asocia con la calidad de servicio, ya que un adecuado control de los equipos y mercaderías van a permitir que se produzca con calidad, por ende, la satisfacción de los clientes o usuarios será la esperada.

Y finalmente, se concuerda con Hidalgo (2015) quien mencionó que en el municipio en que investigó encontró que existe un 95% de necesidad de mejoramiento de la calidad de los servicios, existiendo un 37% que considera como mala la atención que brinda el gobierno, y el 27% que la considera como muy mala. Por lo que se requiere de la implementación de modelos que permitan mejorar estas deficiencias, tales como la 5S, los modelos de gestión de objetivos, las normas ISO, entre otros modelos y normativas necesarias para mejorar la calidad en la entidad.

Del primer específico se comprobó que el 62.50% manifestó en cuanto a la gestión de compras y abastecimiento, que esta se ejecuta en un nivel bueno, mientras que el 37.50% manifestó que se ejecuta en un nivel regular, comprobándose la existencia de deficiencias en esta dimensión.

Por lo que se concuerda con Ventura (2017) quien concluyó que todas las actividades que involucran la circulación de materias primas, materiales o insumos, son parte de los procesos logísticos, por lo tanto, un adecuado control de estas dimensiones incidirá positivamente

Del mismo modo se concuerda con Mora (2012) quien resalto el valor de la planeación de las necesidades de cada área, para garantizar una compra adecuada y un abastecimiento oportuno de cada una según los requerimientos.

Del segundo específico se comprobó que el 51.25% manifestó que en cuanto a la gestión de inventarios, esta se da en un nivel regular, mientras que el 48.75% precisó que se da en un nivel bueno.

En este sentido, se concuerda con lo encontrado por Pérez (2013) quien determinó que la gestión de los inventarios es un proceso complejo dentro de la Logística, por lo que su aplicación es una alternativa influyente para disminución de costos, permitiendo mejorar la eficiencia económica, incrementando los niveles del servicio al cliente, permitiéndole a las organizaciones estar atentas a las fluctuaciones de la demanda; conservando un nivel óptimo de seguridad y manteniendo los inventarios necesarios.

Y finalmente, del tercer específico se comprobó que en cuanto a la gestión de distribución y almacenamiento, el 56.25% manifestó que esta se da en un nivel bueno, mientras que el 43.75% precisó que se efectúa de forma regular.

En este sentido, se coincide con Gómez (2018) quien determinó que: el 44% de las empresas son deficientes en la gestión, siendo sus principales características: la no identificación precisa de los procesos, la alta improvisación,

que como resultado influyen de forma negativa en la rentabilidad económica; en cuanto a la gestión logística el 50% de empresas no proveen la distribución correcta e influyen de manera negativa en la rentabilidad financiera.

Así mismo se coincide con Feijoo (2019) quien mencionó que el estudio, análisis y mejoramiento de las condiciones de almacenamiento de los productos, teniendo en cuenta su ubicación y selección facilitan a la empresa mejores niveles de servicio, por lo tanto generan mayores niveles de satisfacción, siendo esta una de las razones por lo que se concuerda con lo planteado por el autor

VI. CONCLUSIONES

Primera. Como primera conclusión se obtuvo que el 33.8% de los encuestados mencionaron que la gestión logística es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 53.80% manifestó que la gestión logística es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión logística se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor. Por tanto, al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que la Gestión Logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.741$, comprobándose que la correlación es positiva y alta.

Segunda. Como segunda conclusión se obtuvo que el 31.3% de los encuestados mencionaron que la gestión de compras y abastecimiento es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 55% manifestó que la gestión de compras y abastecimiento es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de compras y abastecimiento se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor. Por tanto, al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que La gestión de compras y abastecimiento de la gestión logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.709$, comprobándose que la correlación es positiva y alta.

Tercera. Como tercera conclusión se obtuvo que el 36.3% mencionó que la gestión de inventarios es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 46.3% manifestó que la gestión de inventarios es buena,

siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de inventarios se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor. Por tanto, al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que la Gestión de inventarios de la gestión logística se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.673$, comprobándose que la correlación es positiva moderada.

Cuarta. Como cuarta conclusión se obtuvo que el 33.8% mencionó que la gestión de distribución y almacenamiento es regular, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se perciben en un nivel regular, sin embargo, el 51.3% manifestó que la gestión de distribución y almacenamiento es buena, siendo esta la razón por la que la calidad de los servicios públicos se percibe como buena. En este sentido, si la gestión de distribución y almacenamiento se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor. Por tanto, al alcanzar un $p = 0.000 < 5\%$, se comprueba que la Gestión de distribución y almacenamiento de la gestión logística si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021, además, se obtuvo con $Rho = 0.695$, comprobándose que la correlación es positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se sugiere a que las autoridades pertinentes de la institución pública del sector transporte, tome conciencia de la existencia de una relación positiva en 74%, lo que quiere decir que existe un 26% de los usuarios que no sienten conformes con el servicio que reciben y de que deben definir un conjunto de capacitaciones a su personal que tiene que ver con trasladar los materiales e insumos a cada una de las áreas de acuerdo de sus necesidades, así como su respectivo almacenamiento en el lugar adecuado, donde permanecen los materiales, bienes e insumos hasta el momento de distribuirlos.
- Segunda.** Teniendo en cuenta que existe una relación satisfactoria del 70.9% entre las variables de estudio se recomienda a las autoridades y al personal que labora en dicha empresa orientar mejor al personal responsable de la gestión de compras y abastecimiento dado que dicho labor es percibida como regular por un tercio de la población, además se sugiere tener presente que si la gestión de compras y abastecimiento se efectúa de forma correcta, la calidad de los servicios públicos va ser cada vez mejor.
- Tercera.** En función a los resultados obtenidos, encontramos que la relación entre las variables estudiadas es moderada en un 67%, lo que implica que los usuarios consideran que la gestión de inventarios como un proceso regular, por lo que se recomienda fortalecer dicha gestión. Además, la percepción de la calidad no es la más adecuada, lo que exige a las autoridades tomar cartas en el asunto y buscar las estrategias para mejorar dicha gestión.
- Cuarta.** Y finalmente, se sugiere a la gerencia y a los trabajadores responsables de la gestión de distribución y almacenamiento de los productos tomar en cuenta que su labor está siendo percibida en un nivel moderado, por no decir regular, lo que no es positivo para la empresa, dado que existe

un tercio de los usuarios insatisfechos, lo que demanda de acción correctivas que se pueden implementar mediante un conjunto de capacitación sobre distribución y almacenamiento de los productos.

VIII. REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación (hypothesis, method y research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197. Recuperado de: <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Acosta, A., Astudillo, C., García, J., More, J., y Valencia, C. (2018). *Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana*. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12649>
- Acuy, C., y Ruíz, N. (2020). *Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry, año 2020*.
- Almestar, C. (2021). *Descripción de la gestión logística de la empresa Agroindustrial Beta Chulucanas-2020*.
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*.
- Andrade, C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao*.
- Arias, S. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transporte de carga pesada en la ciudad de Guayaquil*.
- Arroyo, J.; y Benito, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, Año 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica). Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019->

ADMINISTRACI%c3%93N-

ARROYO%20MONTA%c3%91EZ%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayers, B. (2006). *Handbook of supply chain management* (2nd ed.). Houston, TX: CRC Press

Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5th ed.). Ciudad de México: Prentice Hall.

Bowersox, D. (1997). Integrated Supply Chain Management: A Strategic Imperative. *Council of Logistics Management*. Annual Conference, pp. 5-8

Busetto, L.; Wolfgang, W.; y Christoph, G. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*. 14. Recovered from: <https://neurorespract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s42466-020-00059-z>

Caraza, M. (2015). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%C3%ADa%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%C3%ADn.pdf?sequence=1>

Chanoknath, S.; y Louangrath, P. (2015). Descriptive and Inferential Statistics. *International Journal of Research y Methodology in Social Science*. 1 (1), 22. Recovered from: <https://zenodo.org/record/1320727/files/Descriptive%20and%20Inferential%20Statistics%2C%20VOL%201%2C%20NO%201.pdf>.

Chávez, C.; Quezada, R.; y Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CH>

AVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cherres, C., Saá, M. y Chaluisa, S. (2020). Pedidos y transporte: Una unidad estratégica de estudio en indicadores logísticos de la nueva era. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 468-488.

Corina, R. (2012). Exploratory study regarding the quality assessment of services offered by a repair shop in Cluj-Napoca. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 582-590. Recuperado de: <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2012i1p582-590.html>

Cubillos, M.; y Roza, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

De Angelis, V. (1998). Planning home assistance for AIDS patients in the City of Rome. *Italy Interfaces*, 28 (3) (1998), pp. 75-83. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/25062377>

Dresner M., y Xu, K. (1995). Customer Service, Customer Satisfaction and Corporate Performance in the Service Sector. *Journal of Business Logistics*, 1(16), 23-40.

Feijoo, L., y Gonzales, F. (2020). *Análisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa Oymbrands SAC 2019*.

Fernández, L. (2019). *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta–Ayacucho, 2018*.

Fernández, L. (2019). *Definición de la flexibilidad, robustez, resiliencia, capacidad de respuesta y sostenibilidad de la cadena de suministro* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).

- Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS*, Sage Publications Inc.
- Frisancho, C. (2017). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho_DDMCS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt
- García, L. (2008). *Indicadores de la gestión logística*. 2da edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.p15
- García, L. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Ecoe Ediciones.
- Gaytan, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo–2018*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1
- Gómez, F. (2018). La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la Región Puno, 2016. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(2), 562-568. Recuperado de: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/270>
- Goundar, S. (2012). *Chapter 3 - Research Methodology and Research Method*. Recovered from:

https://www.researchgate.net/publication/333015026_Chapter_3_-_Research_Methodology_and_Research_Method/link/5cd643ef458515712ea30ead/download

Hernández, R., y Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México. F DF: McGraw-Hill Interamericana.

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo. Babahoy*. (Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

Hurtado, F. (2018). *Gestión logística. Edición: Fondo Editorial de la UIGV*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Imed, B. (2021). *How to Write Research Methodology: Overview, Tips, and Techniques*. Recovered from: <https://www.guide2research.com/research/how-to-write-research-methodology>

INEI (2017). *Informe técnico No 8 – Agosto 2017*. Lima, Perú. Recuperado de: http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/08-informe-tecnico-n08_produccion-nacional-junio2017.pdf

Kuala, M. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*. 5 (3), 28-36. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/319998004_VValidity_and_Reliability_of_the_Research_Instrument_How_to_Test_the_Validation_of_a_QuestionnaireSurvey_in_a_Research

- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36-52. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Customers%27-Determination-of-Service-Quality-and-in-Martin/67d90debcc490a77e59e2c020b4735d80c457798>
- Martínez, J., Cardeño, E., Ramírez, W., y Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo gerencial*, 9(2), 140-157. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2980>
- 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*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385813.html>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meneses, R. (2018). *Logística y la calidad de los servicios de la dirección regional de agricultura de Huánuco 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Lima). Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1514/MENESES%20VASQUEZ%2c%20Richard%20Robby.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mookherjee, S. (2008). Strategic Sourcing: Need for a Disciplined Approach. *ICFAI Journal of Business Strategy*, 5(2), 71-76.
- Mora, L. (2012). *Gestión logística integral*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Palacios, D. (2015). *Análisis del servicio de atención al cliente de la empresa de*

transporte terrestre turístico Cotratudossa en la ciudad de Cuenca. (Trabajo de licenciatura, Universidad de Cuenca, Ecuador). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23460>

Peiró, R. (2020). *La calidad.* Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Pérez, I., Cifuentes, A., Vásquez, C., y Marcela, D. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *Ingeniería Industrial*, 34(2), 227-236. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1815-59362013000200011

Pimienta, J., y De la Orden, A. (2012). *Metodología de la investigación.* México: Editorial Mexicana.

Plenert, G. (2007). *Reinventing Lean.* Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/313371184_Reinventing_Lean

Ramírez, F. (2012). *Cómo hacer un proyecto de investigación.* Editorial Panapo. Caracas.

Ruiz, S., y Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales.* Madrid: ESIC Editorial.

Sanchez H. y Reyes C. (2009). *Metodología y Diseños en la investigación Científica.* Lima: Visión Universitaria.

Silva, N., y Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca* (Bachelor's thesis).

Simatupang, T., y Sridharan, R. (2018). An integrative framework for supply chain collaboration. *International Journal of Logistics Management*. Vol. 16 Issue 2, pp. 257-274.

- Simiter, N. (2021). Basic tools for data collection. *MyE Training y Consultancy*.
Recovered from: <https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/01/Basic-tools-for-data-collection.pdf>
- Soriano, J. (2017). *Análisis de la expectativa de calidad y su relación con la satisfacción del servicio de transporte comercial mixto de pasajeros en Puerto Ayora* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Thompson, I. (2009). *Definición de producto*. Recuperado de https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/11/Definicion_de_Producto.pdf.
- Van Der Veeken, D., y Rutten, W. (1998). Logistics Service Management Opportunities for Differentiation. *International Journal of Logistics management*, 2(9), 91-98.
- Van, H. (2019). Foundations of Descriptive and Inferential Statistics (version 4). *Researchgate*. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/235432508_Foundations_of_Descriptive_and_Inferential_Statistics_version_4
- Zeithaml, M.; y Bitner, J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México, DF: McGraw Hill.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, P.; Berry, L. (2004). *Modelo de la Calidad de Servicio*. *Redalyc*, 181 - 209.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Logística	<p>García (2016) Define la Gestión Logística como un proceso que fomenta rigurosamente la unificación de procesos de las organizaciones para implementar una operación, que nos permita alcanzar la mayor eficiencia posible, para ello busca integrar la planeación, organización y dirección de las diversas operaciones como resultan ser la producción, la distribución y el abastecimiento. Cuidando el manejo correcto del producto en su transporte, aplicando las mejores estrategias para cumplir con la entrega oportuna y sobre todo, en las condiciones del cuidado expreso de la misma. (Frisancho, 2017)</p>	<p>La Gestión Logística será definida por las dimensiones de Gestión de compras y abastecimiento; Gestión de inventarios y Gestión de distribución y almacenamiento; La técnica a usar será la encuesta, el instrumento de medición será el cuestionario con un total de 28 ítems la escala de medición será ordinal tipo Likert, el cual será validado por el juicio de expertos, la confiabilidad del instrumento será determinado por la prueba estadística Alpha de Cronbach.</p>	Gestión de compras y abastecimiento	Revisa los requerimientos de compras	1	Escala Ordinal tipo Likert
				Selecciona los proveedores	2, 3	
				Ubica ordenes de acuerdo a su prioridad	4	
				Programan las entregas	5	
				Analiza las propuestas comerciales	6, 7	
				Sigue las órdenes de compra	8, 9	
			Gestión de inventarios	Equilibra la oferta y la demanda	11	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Asegura el abastecimiento en periodos de alta demanda	12, 13, 14	
				Promueve el stock de insumos y materiales	15	
				Asegura de demanda de los usuarios	16	
			Gestión de distribución y almacenamiento	Minimiza el costo total de la operación	17, 18	
				Suministra los niveles de servicio de distribución	19, 20	
				Complementa los procesos de las operaciones en la distribución	21, 22	
				Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	23, 24	
				Recepción de mercancías	25, 26	
				Almacenamiento y acomodo	27	
			Almacenaje selectivo	28		

Fuente: Elaboración propia, 2021

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de los Servicios Públicos	En la formación del juicio de valor que posee un usuario referente a la superioridad o excelencia de un servicio; cabe señalar que el juicio de valor surge como respuesta a la comparación entre lo esperado y lo recibido. (Acosta, et al, 2018)	La calidad de los servicios públicos está definida por las dimensiones Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía según lo muestra el modelo <i>SERVQUAL</i>	Tangibilidad	Flota de vehículos e instalaciones físicas	1, 2	Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Equipamiento	3	
				Apariencia del personal	4	
			Fiabilidad	Mejora continua	5, 6	
				Servicio correcto	7	
				Tiempo prometido	8	
				Servicio sin errores	9	
			Capacidad de Respuesta	Información de los horarios	10	
				Atención oportuna	11	
				Disposición a ayudar y atención de solicitudes	12, 13	
			Seguridad	Transmiten confianza	14	
				Recargas de saldo	15	
				Amabilidad en la atención	16	
				Capacidad para absolver preguntas	17	
			Empatía	Atención individual	18	
				Horarios convenientes	19	
Atención personalizada	20					
Preocupación por el cliente	21, 22					

Fuente: Elaboración propia, 2021

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: Gestión Logística			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿De qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?	Determinar de qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.	La Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en institución del sector transporte, 2021.	Gestión de compras y abastecimiento	Requerimientos de compras	1	Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Selección de proveedores	2, 3	
				Ordenes de acuerdo a su prioridad	4	
				Programación de entregas	5	
				Análisis las propuestas comerciales	6, 7	
				Órdenes de compra	8, 9	
			Gestión de inventarios	Gestión de quejas de usuarios	10	
				Equilibra la oferta y la demanda	11	
				Asegura el abastecimiento en periodos de alta demanda	12, 13, 14	
				Promueve el stock de insumos y materiales	15	
¿De qué manera la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?	Determinar de qué manera la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector.	La gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.	Gestión de distribución y almacenamiento	Demanda de los usuarios	16	
				Minimiza el costo total de la operación	17, 18	
				Suministra los niveles de servicio de distribución	19, 20	
				Complementa los procesos de las operaciones en la distribución	21, 22	
				Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	23, 24	
				Recepción de mercancías	25, 26	
				Almacenamiento y acomodo	27	
				Almacenaje selectivo	28	
VARIABLE 2: Calidad de los Servicios Públicos						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Tangibilidad	Flota de vehículos e instalaciones físicas	1, 2	Escala Ordinal tipo Likert			
	Equipamiento	3				

inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021?	de inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.	con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.		Apariencia del personal	4	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Fiabilidad	Mejora continua	5, 6	
				Servicio correcto	7	
				Tiempo prometido	8	
				Servicio sin errores	9	
				Capacidad de Respuesta	Información de los horarios	
			Atención oportuna		11	
			Disposición a ayudar y atención de solicitudes		12, 13	
			Seguridad	Transmiten confianza	14	
				Recargas de saldo	15	
				Amabilidad en la atención	16	
				Capacidad para absolver preguntas	17	
			Empatía	Atención individual	18	
				Horarios convenientes	19	
				Atención personalizada	20	
				Preocupación por el cliente	21, 22	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar
Enfoque de investigación: Cuantitativo		Población: 80 personas	Técnica: Encuesta			Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Juicio de expertos Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó: Alpha de Cronbach Para contrastación de hipótesis se utilizó: Rho de Spearman Y el uso del programa estadístico SPSS
Tipo de la investigación: Aplicada		Muestra: Censal	Instrumento: Cuestionario			
Diseño: No experimental			Escala de medición: Ordinal (porque se describen categorías para el desarrollo de la variable).			
Nivel de la investigación: Correlacional			Escala de Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, casi siempre, Siempre).			
Corte de investigación: Transversal						

Fuente: Elaboración propia, 2021

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre el Gestión Logística. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	Preguntas	Opciones				
1	Considera que se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades del sector tomando en cuenta las necesidades de cada área	S	CS	AV	CN	N
2	Considera que la selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores	S	CS	AV	CN	N
3	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial y verificar si es fiable	S	CS	AV	CN	N
4	Considera que se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados	S	CS	AV	CN	N
5	Considera que se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos	S	CS	AV	CN	N
6	Considera que el personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales	S	CS	AV	CN	N

7	Considera que el análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas					
8	Considera que se les da seguimiento a las órdenes de compra	S	CS	AV	CN	N
9	Considera que se sigue una orden de compra y se presenta un informe final	S	CS	AV	CN	N
10	Considera que se cuenta con el personal y el área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud	S	CS	AV	CN	N
11	Considera que se toman las medidas necesarias para equilibrar las ofertas y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales	S	CS	AV	CN	N
12	Considera que se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	S	CS	AV	CN	N
13	Considera que se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda	S	CS	AV	CN	N
14	Considera que se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento	S	CS	AV	CN	N
15	Considera que la organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales	S	CS	AV	CN	N
16	Considera que se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios	S	CS	AV	CN	N
17	Considera que se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación	S	CS	AV	CN	N
18	Considera que se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación	S	CS	AV	CN	N

19	Considera que el suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área	S	CS	AV	CN	N
20	Considera que el suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos	S	CS	AV	CN	N
21	Considera que se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios	S	CS	AV	CN	N
22	Considera que el personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución	S	CS	AV	CN	N
23	Considera que se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	S	CS	AV	CN	N
24	Considera que se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias	S	CS	AV	CN	N
25	Considera que se reciben las mercancías en forma eficiente	S	CS	AV	CN	N
26	Considera que el personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido	S	CS	AV	CN	N
27	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados	S	CS	AV	CN	N
28	Considera que el almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad	S	CS	AV	CN	N

Fuente: Elaboración propia, 2021

Gracias por completar el cuestionario

Fuente: Elaboración propia, 2021

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2 : CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre Calidad de los Servicios Públicos. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

Nº	Preguntas	Opciones				
		S	CS	AV	CN	N
1	Considera que la empresa de transporte utilizada cuenta con una flota de vehículos de aspecto moderno	S	CS	AV	CN	N
2	Considera que la empresa de transporte utilizada tiene instalaciones (infraestructura) visualmente atractivas	S	CS	AV	CN	N
3	Considera que los empleados de esta empresa de transporte se encuentran correctamente aseados y uniformados	S	CS	AV	CN	N
4	Considera que los materiales (folletos de rutas y orientación) en la empresa de transporte utilizada se encuentran visualmente atractivos	S	CS	AV	CN	N
5	Considera que esta empresa de transporte prometió hacer una mejora al servicio, la cumplió	S	CS	AV	CN	N

6	Considera que cuando Ud. tuvo un problema, los empleados de esta empresa de transporte mostraron un sincero interés en solucionarlo	S	CS	AV	CN	N
7	Considera que la empresa de transporte utilizada brinda un correcto servicio desde el inicio hasta el fin de su recorrido	S	CS	AV	CN	N
8	Considera que la empresa de transporte utilizada llega a su destino en el tiempo prometido	S	CS	AV	CN	N
9	Considera que la empresa de transporte utilizada procura brindar su servicio sin errores	S	CS	AV	CN	N
10	Considera que la empresa de transporte utilizada le informa constantemente sobre los horarios en los que se da el servicio	S	CS	AV	CN	N
11	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada lo atienden de manera oportuna	S	CS	AV	CN	N
12	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada siempre están dispuestos a ayudarle	S	CS	AV	CN	N
13	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada siempre están disponibles para responder a sus solicitudes	S	CS	AV	CN	N
14	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada le transmiten confianza	S	CS	AV	CN	N
15	Considera que siente seguridad cuando realiza sus recargas de saldo en la empresa de transporte utilizada	S	CS	AV	CN	N
16	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada son siempre amables	S	CS	AV	CN	N
17	Considera que los empleados de la empresa de	S	CS	AV	CN	N

	transporte utilizada están totalmente capacitados para absolver sus preguntas					
18	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada le brindan atención individual	S	CS	AV	CN	N
19	Considera que la empresa de transporte utilizada tiene horarios convenientes	S	CS	AV	CN	N
20	Considera que la empresa de transporte utilizada le ofrece una atención personalizada	S	CS	AV	CN	N
21	Considera que la empresa de transporte utilizada se preocupa ante todo por los intereses de usted como cliente	S	CS	AV	CN	N
22	Considera que los empleados de la empresa de transporte utilizada comprenden sus necesidades específicas	S	CS	AV	CN	N

Fuente: Elaboración propia, 2021

Gracias por completar el cuestionario.

Fuente: Elaboración propia, 2021

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3. Certificados de validación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de los Servicios Públicos

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 1: Tangibilidad													
1	La empresa de transporte cuenta con una flota de vehículos de aspecto moderno				X				X				X	
2	La empresa de transporte tiene instalaciones (infraestructura) visualmente atractivas				X				X				X	
3	Los empleados de esta empresa de transporte se encuentran correctamente aseados y uniformados				X				X				X	
4	Los materiales (folletos de rutas y orientación) en la empresa de transporte se encuentran visualmente atractivos				X				X				X	
	Dimensión 2: Fiabilidad	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
5	La empresa de transporte realiza mejora del servicio.				X				X				X	
6	Como parte de la mejora continua los empleados muestran siempre interés por solucionar problemas.				X				X				X	
7	La empresa de transporte brinda un correcto servicio desde el inicio hasta el fin de su recorrido				X				X				X	
8	La empresa de transporte llega a su destino en el tiempo prometido				X				X				X	
9	La empresa de transporte brindar su servicio sin errores.				X				X				X	
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
10	La empresa de transporte informa constantemente sobre los horarios en los que se da el servicio				X				X				X	
11	Los empleados de la empresa de transporte atienden de manera oportuna				X				X				X	
12	Los empleados de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudarle				X				X				X	

13	Los empleados de la empresa de transporte siempre están disponibles para responder a sus solicitudes				X				X				X	
	Dimensión 4: Seguridad	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
14	Los empleados de la empresa de transporte transmiten confianza.				X				X				X	
15	Se siente seguridad cuando realiza sus recargas de saldo en la empresa de transporte utilizada				X				X				X	
16	Los empleados de la empresa de transporte son siempre amables				X				X				X	
17	Los empleados de la empresa de transporte están totalmente capacitados para absolver sus preguntas				X				X				X	
	Dimensión 5: Seguridad	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
18	Los empleados de la empresa de transporte brindan atención individual				X				X				X	
19	La empresa de transporte tiene horarios convenientes				X				X				X	
20	La empresa de transporte ofrece una atención personalizada				X				X				X	
21	La empresa de transporte se preocupa ante todo por los intereses de usted como cliente				X				X				X	
22	Los empleados de la empresa de transporte comprenden sus necesidades específicas				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JANAMPA ACUÑA, NEIRO

DNI: 28270171

Lima, 20 de julio del 2021

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión logística

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 1: Gestión de compras y abastecimiento													
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades del sector tomando en cuenta las necesidades de cada área				X				X				X	
2	La selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores				X				X				X	
3	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial y verificar si es fiable				X				X				X	
4	Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados				X				X				X	
5	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos				X				X				X	
6	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales				X				X				X	
7	El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas				X				X				X	
8	Se les da seguimiento a las órdenes de compra				X				X				X	
9	Se presenta un informe final cuando se hace seguimiento a una orden de compra.				X				X				X	
10	Se cuenta con el personal y el área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud				X				X				X	
	Dimensión 2: Gestión de inventarios	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
11	Se toman las medidas necesarias para equilibrar las ofertas y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales				X				X				X	
12	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda				X				X				X	
13	Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda				X				X				X	
14	Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento				X				X				X	
15	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales				X				X				X	

16	Se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios				X				X				X	
	Dimensión 3: Gestión de distribución y almacenamiento	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	Se realizan acciones que ayudan a minimizar el costo total de la operación				X				X				X	
18	Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación				X				X				X	
19	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área				X				X				X	
20	El suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos				X				X				X	
21	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios				X				X				X	
22	El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución				X				X				X	
23	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos				X				X				X	
24	Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias				X				X				X	
25	Se recepcionan las mercancías en forma eficiente				X				X				X	
26	El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido				X				X				X	
27	Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados				X				X				X	
28	El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: JANAMPA ACUÑA, NEIRO

DNI: 28270171

Lima, 22 de julio del 2021

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Validación del instrumento a través de la V de Aiken

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA V de AIKEN VARIABLE N° 01

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

ÍTEM	CONDICIÓN	J1	J2	media	SD	V AIKEN	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Pertinencia	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	Claridad	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE LA V de AIKEN

VARIABLE N° 02

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

ÍTEM	CONDICIÓN	J1	J2	media	SD	V AIKEN	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido

ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0,00	1,000	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4,000	0.00	1,000	Valido

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Fiabilidad del instrumento de la variable Gestión Logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	28

Los resultados muestran que el instrumento que mide la gestión logística dentro de la empresa de transporte, cuenta con una fiabilidad muy buena.

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de los Servicios Públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

Los resultados muestran que el instrumento que mide la Calidad de los Servicios Públicos dentro de la empresa de transporte, cuenta con una fiabilidad muy buena.

Anexo 6. Base de datos

N°	Variable 1. Gestión logística																											
	D1. Gestión de compras y abastecimiento										D2. Gestión de inventarios						D3. Gestión de distribución y almacenamiento											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	2	3	3	3	5	3	3	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	3
2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
7	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
9	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	4	2	4	2	2	2
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
18	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	2	4

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
43	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	3	
44	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	2	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4
48	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
49	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
50	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
51	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4
52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3
55	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3
56	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4
57	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
58	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
59	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4
60	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4
61	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	3
62	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3

63	2	4	2	2	5	2	4	2	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
65	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
68	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
69	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
70	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
72	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	2	3
73	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4
74	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3
76	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3
80	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4

47	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
49	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
52	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
55	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
58	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
61	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4
64	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
65	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
67	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4
69	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4

72	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
74	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
77	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
78	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5

Anexo 7. Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
GESTIÓN LOGÍSTICA	Gestión de compras y abastecimiento	40%	7	Requerimientos de compras	1. Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades del sector tomando en cuenta las necesidades de cada área					
				Selección de proveedores	2. La selección de proveedores se realiza a través de concurso de proveedores					
					3. Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial y verificar si es fiable					
				Ordenes de acuerdo a su prioridad	4. Se cuenta con personal idóneo que ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad dentro de los plazos esperados					
				Programación de entregas	5. Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos					
				Análisis las propuestas comerciales	6. El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas comerciales					
					7. El análisis de las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas					
	Órdenes de compra	8. Se les da seguimiento a las órdenes de compra								
		9. Se presenta un informe final cuando se hace seguimiento a una orden de compra.								
	Gestión de quejas de usuarios	10. Se cuenta con el personal y el área de quejas de usuarios que permita atender en forma efectiva alguna inquietud								
	Gestión de inventarios	30%	4	Equilibra la oferta y la demanda	11. Se toman las medidas necesarias para equilibrar las ofertas y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales					
				Asegura el abastecimiento en periodos de alta demanda	12. Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
					13. Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
					14. Se cuenta con el personal necesario que dé seguimiento a los insumos de mayor demanda, así asegurar su abastecimiento					
				Promueve el stock de insumos y materiales	15. La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de insumos y materiales					
	Demanda de los usuarios	16. Se realizan acciones que aseguren la demanda de los usuarios								

Gestión de distribución y almacenamiento	30%	7	Minimiza el costo total de la operación	17. Se realizan acciones que ayudan a minimizar el costo total de la operación							
				18. Se cuenta con convenios con otras instituciones que ayude a minimiza el costo total de la operación							
			Suministra los niveles de servicio de distribución	19. El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada área							
				20. El suministro de los niveles de servicio de distribución se cumple acorde a los protocolos establecidos							
			Complementa los procesos de las operaciones en la distribución	21. Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de bienes e insumos acorde a las exigencias de los usuarios							
				22. El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en la distribución							
			Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos	23. Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos							
				24. Se establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos se toma en cuenta sus necesidades, así asegurar todas sus exigencias							
			Recepción de mercancías	25. Se reciben las mercancías en forma eficiente							
				26. El personal de recepción de mercancías cumple con el perfil requerido							
			Almacenamiento y acomodo	27. Los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados							
			Almacenaje selectivo	28. El almacenamiento se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto, vencimiento y fragilidad							
			TOTAL	100%	18						

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	Tangibilidad	15%	3	Flota de vehículos e instalaciones físicas	1. La empresa de transporte cuenta con una flota de vehículos de aspecto moderno					
					2. La empresa de transporte tiene instalaciones (infraestructura) visualmente atractivas					
				Equipamiento	3. Los empleados de esta empresa de transporte se encuentran correctamente aseados y uniformados					
				Apariencia del personal	4. Los materiales (folletos de rutas y orientación) en la empresa de transporte se encuentran visualmente atractivos					
	Fiabilidad	20%	4	Mejora continua	5. La empresa de transporte realiza mejora del servicio.					
					6. Como parte de la mejora continua los empleados muestran siempre interes por solucionar problemas.					
				Servicio correcto	7. La empresa de transporte brinda un correcto servicio desde el inicio hasta el fin de su recorrido					
				Tiempo prometido	8. La empresa de transporte llega a su destino en el tiempo prometido					
				Servicio sin errores	9. La empresa de transporte brindar su servicio sin errores.					
	Capacidad de Respuesta	30%	3	Información de los horarios	10. La empresa de transporte informa constantemente sobre los horarios en los que se da el servicio					
				Atención oportuna	11. Los empleados de la empresa de transporte atienden de manera oportuna					
				Disposición a ayudar y atención de solicitudes	12. Los empleados de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudarlo					
					13. Los empleados de la empresa de transporte siempre están disponibles para responder a sus solicitudes					
	Seguridad	20%	4	Transmiten confianza	14. Los empleados de la empresa de transporte transmiten confianza.					
				Recargas de saldo	15. Se siente seguridad cuando realiza sus recargas de saldo en la empresa de transporte utilizada					
				Amabilidad en la atención	16. Los empleados de la empresa de transporte son siempre amables					

				Capacidad para absolver preguntas	17. Los empleados de la empresa de transporte están totalmente capacitados para absolver sus preguntas					
	Empatía	15%	4	Atención individual	18. Los empleados de la empresa de transporte brindan atención individual					
				Horarios convenientes	19. La empresa de transporte tiene horarios convenientes					
				Atención personalizada	20. La empresa de transporte ofrece una atención personalizada					
				Preocupación por el cliente	21. La empresa de transporte se preocupa ante todo por los intereses de usted como cliente					
					22. Los empleados de la empresa de transporte comprenden sus necesidades específicas					
TOTAL		100%	18							

FICHA TÉCNICA
Variable Gestión Logística

1. **NOMBRE** : Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021 profesionales.
2. **AUTOR** : Jackelyn del Rosario Murillo Acuña
3. **FECHA** : 2021
4. **ADAPTADO** : Jackelyn del Rosario Murillo Acuña
5. **FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2021
6. **OBJETIVO** : Determinar como la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.
7. **APLICACIÓN** : (Lima, Perú).
8. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
9. **DURACION** :45 minutos
10. **TIPO DE ITEMS** : Enunciados
11. **N° DE ÍTEMS** : Según mi matriz de consistencia 28 ítem

DISTRIBUCIÓN : **Dimensiones e indicadores**

Dimensión Gestión de compras y abastecimiento:10 ítems

- Requerimientos de compras. Ítem 1
- Selección de proveedores. 2, 3 ítems
- Ordenes de acuerdo a su prioridad. Ítem 4
- Programación de entregas. Ítem 5
- Análisis las propuestas comerciales. 6, 7 ítems
- Órdenes de compra. 8, 9 ítems
- Gestión de quejas de usuarios. Ítem 10

Dimensión Gestión de Inventarios: 5 ítems

- Equilibra la oferta y la demanda. Ítem 11
- Asegura el abastecimiento en periodos de alta demanda. 12, 13, 14 ítems
- Promueve el stock de insumos y materiales. Ítem 15
- Demanda de los usuarios. Ítem 16

Dimensión de Gestión de distribución y almacenamiento: 12 ítems

- Minimiza el costo total de la operación. 17, 18 ítems
- Suministra los niveles de servicio de distribución. 19, 20 ítems
- Complementa los procesos de las operaciones en la distribución 21, 22 ítems
- Establece la unidad de almacenamiento de acuerdo al movimiento de productos 23, 24 ítems
- Recepción de mercancías 25, 26 ítems
- Almacenamiento y acomodo ítem 27.
- Almacenaje selectivo ítem 28.

FICHA TÉCNICA

Variable Calidad de los Servicios Públicos

1. **NOMBRE** : Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021profesionales.
2. **AUTOR** : Jackelyn del Rosario Murillo Acuña
3. **FECHA** : 2021
4. **ADAPTADO** : Jackelyn del Rosario Murillo Acuña
5. **FECHA DE ADAPTACIÓN** : 2021
6. **OBJETIVO** : Determinar como la Gestión Logística se relaciona con la Calidad de los Servicios Públicos en una institución pública del sector transporte, 2021.
7. **APLICACIÓN** : (Lima, Perú).
8. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
9. **DURACION** :45 minutos
- 10.**TIPO DE ITEMS** : Enunciados
- 11.**N° DE ÍTEMS** : Según mi matriz de consistencia 22 ítem

DISTRIBUCIÓN : **Dimensiones e indicadores**

Dimensión Tangibilidad :4 ítems

- Flota de vehículos e instalaciones físicas. 1, 2 ítems
- Equipamiento. Ítem 3
- Apariencia del personal. Ítem 4

Dimensión Fiabilidad: 5 ítems

- Mejora continua. 5, 6 ítems
- Servicio correcto. Ítem 7
- Tiempo prometido. Ítem 8
- Servicio sin errores. Ítem 9

Dimensión Capacidad de Respuesta: 4 ítems

- Información de los horarios. Ítem 10
- Atención oportuna. Ítem 11
- Disposición a ayudar y atención de solicitudes. 12, 13 ítems

Dimensión Seguridad: 4 ítems

- Transmiten confianza. Ítem 14
- Recargas de saldo. Ítem 15
- Amabilidad en la atención. Ítem 16
- Capacidad para absolver preguntas. Ítem 17

Dimensión Empatía: 5 ítems

- Atención individual. Ítem 18
- Horarios convenientes. Ítem 19
- Atención personalizada. Ítem 20
- Preocupación por el cliente. 21, 22 ítems



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MURILLO ACUÑA JACKELYN DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL SECTOR TRANSPORTE, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MURILLO ACUÑA JACKELYN DEL ROSARIO DNI: 46148343 ORCID 7002520918	Firmado digitalmente por: DMURILLOAC el 12-09- 2021 21:32:04

Código documento Trilce: INV - 0339637