



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública
de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Rodriguez Fuentes, Jesus Rafael (ORCID: 0000-0003-4067-4571)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

CHIMBOTE – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fuente de inspiración, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y su apoyo incondicional.

Jesus

AGRADECIMIENTO

Esta tesis ha sido posible gracias al apoyo de mi asesor Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en sus aulas y haber recibido las enseñanzas que me ayudan a forjarme como profesional. A mi esposa e hijos por el apoyo incondicional y siempre ser mi fuente de inspiración.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 22 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 39 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| Referencias | 42 |
| Anexos | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores | 23 |
| Tabla 2: Dimensiones de la Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores | 24 |
| Tabla 3: Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote | 25 |
| Tabla 4: Dimensiones de la Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote | 26 |
| Tabla 5: Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones | 27 |
| Tabla 6: Correlación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S. | 28 |
| Tabla 7: Tabla de contingencia entre la gestión logística de la M.P.S. y la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote. | 29 |
| Tabla 8: Correlación entre la gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública | 30 |
| Tabla 9: Correlación entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S. | 32 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1: Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores | 23 |
| Figura 2: Dimensiones de la Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores | 24 |
| Figura 3: Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote | 25 |
| Figura 4: Dimensiones de la Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote | 26 |

RESUMEN

El presente estudio se determinó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. El estudio es de tipo descriptivo, con diseño de investigación correlacional, el cual contó con una población de 180000 pobladores del distrito de Chimbote y 67 trabajadores de áreas relacionadas con el área de logística de la Municipalidad Provincial del Santa, de los cuales se calculó una muestra coincidente de 67 pobladores y trabajadores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios para ambas variables. Para analizar los datos, se empleó la estadística inferencial, mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar el nivel de asociación entre las variables del estudio y sus respectivas dimensiones. Del análisis de resultados se identificó que el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote es medio; mientras que, la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa es ineficiente. En conclusión, la investigación, confirma la hipótesis de investigación planteada: existe relación positiva baja entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, según la cual el $p\text{-valor}=0.09$.

Palabras clave: Gestión logística, calidad del servicio, limpieza pública.

ABSTRACT

The present study was determined as a general objective to determine the relationship between logistics management and the quality of the public cleaning service of the Provincial Municipality of Santa, 2020. The study is descriptive, with a correlational research design, which included with a population of 180,000 residents of the Chimbote district and 67 workers from areas related to the logistics area of the Santa Provincial Municipality, from which a coincident sample of 67 residents and workers was calculated, to whom the questionnaires were applied to both variables. To analyze the data, inferential statistics were used, using the Chi-square test to determine the level of association between the study variables and their respective dimensions. From the analysis of results, it was identified that the quality level of the public cleaning service of the Chimbote District is medium; while, the logistics management of the Provincial Municipality of Santa is inefficient. In conclusion, the research confirms the proposed research hypothesis: there is a significant relationship between logistics management and the quality of the public cleaning service of the Santa Provincial Municipality, according to which the p-value = 0.09.

Keywords: Logistics management, service quality, public cleaning.

I. INTRODUCCIÓN

Los nuevos tiempos han generado cambios en las sociedades y su desarrollo. Y eso se refleja a través de la búsqueda constante del ser humano por generar recursos que le permitan afrontar con éxito el acelerado progreso de los pueblos (Jaramillo & Alcázar, 2017). Al respecto, comentan Uzochukwu y Clayton (2017) que uno de los aspectos más significativos que se han evidenciado en las últimas décadas tiene ver con el cuidado del medio ambiente, pues se ha entendido que su conservación es fundamental si buscamos asegurar calidad en la vida de las futuras generaciones. Esto, obviamente, ha sido recogido por las políticas públicas de diversas naciones; impulsado a través de estrategias y disposiciones que garanticen un desarrollo sostenible, y con ello, una mejora de la calidad de vida del ciudadano.

El servicio de limpieza pública, ubicado en el rubro anterior, es un indicador del desarrollo de las ciudades. A pesar de que resulta vital para la salud, no solo física, sino incluso mental y hasta espiritual (Helby, Hjelmar y Vrangbk, 2017), se puede ver que existen algunas dificultades para alcanzar una verdadera eficiencia en el recojo y gestión de los residuos sólidos, alimentado por los complejos procedimientos, pero también por una cultura muy propia de los ciudadanos, quienes se desentienden en sus responsabilidades frente a este servicio a través de conductas poco cooperativas. (Dahlström, 2018). Con base en lo anterior, se trata de un problema complicado y de urgente solución, sobre todo porque se evidencia en diversos planos o contextos situacionales.

A nivel internacional, el Foro Económico Mundial (2019), elaboró un listado sobre los países con mejor desempeño ambiental. En esta lista, destacan con altos índices países europeos como Suiza, Francia y Dinamarca, logrados también a partir de servicios de limpieza pública eficiente. El caso del modelo suizo, por ejemplo, es uno de los más imitados en el mundo, debido a su inmejorable sistema de gestión. Los datos demuestran que generan 24 toneladas de basura al año y que invierten 200 millones de francos suizos al año en limpieza pública, lo que les permite que en algunas ciudades como Berna o Ginebra las máquinas barredoras

y el personal de limpieza circulen todos los días de la semana. Sin embargo, tal como lo afirma Harahap y Abdul (2018), existen países que presentan problemas álgidos con respecto al recojo de basura y tratamiento de los residuos, entre los que se encuentran los países africanos. Encabezando la lista se encuentra la República democrática del Congo, país caracterizado por la acumulación exorbitante de basura en sus calles debido a la cultura y costumbres erróneas de los ciudadanos, así como por la inexistencia de políticas públicas que logren una gestión adecuada al problema de la limpieza pública y de los residuos. Las causas mencionadas representan un gran problema en otros tantos países del continente latinoamericano y del mundo en general, tal como lo advierte el Banco Mundial (2018), quien pronostica que en el mundo, los desechos municipales aumentarían un 70% en las próximas tres décadas, dado que en la actualidad, el 33% de los más de dos mil millones de toneladas de este tipo de desechos no llegan a ser tratados.

En el caso de nuestro país, la situación con respecto a este servicio resulta ser alarmante. La Contraloría General de la República de Perú (citado por Peruinforma, 2019) estimó en su informe que en 697 municipalidades de nuestra nación existen por lo menos 14 riesgos que hallan vinculados al proceso de recolección, transporte y disposición final de los residuos, riesgos entre los que se consideran seis que podrían afectar directamente la salud ciudadana. Por otro lado, se identificó que la gran mayoría (579 municipalidades) deja los residuos sólidos en lugares poco propicios (botaderos), lo que provoca una merma en la salud de los individuos; solamente el 17% de municipalidades en nuestro país dispone de un relleno sanitario. Además, es característico que varias dependencias municipales no contemplen un plan de rutas para la recolección de basura. El diagnóstico informa en el 75% (525 municipalidades) no cuentan con dicho plan; y las que lo tienen, no han logrado una articulación con sus PMRS (planes de residuos sólidos). Todo ello ha provocado que la basura se encuentre acumulada durante largos períodos de tiempo en las calles, como botaderos improvisados, tal como sucede con el 70% de las municipalidades, quienes han identificado puntos críticos de acumulación de residuos. Es sorprendente saber además que el 43% de municipalidades no brinda el servicio en zonas rurales, mientras que el 2% no lo

hace en zona urbana. La situación del personal también resulta preocupante, dado que en el 31% (213 municipalidades) los trabajadores no se encuentran abastecidos de los equipos adecuados para su labor; e incluso, el 83% de los mismos en las municipalidades (578) no ha pasado por exámenes médicos ocupacionales.

En la realidad local, la Municipalidad Provincial del Santa (M.P.S.) viene bregando en la mejora de la calidad del servicio de la limpieza pública; sin embargo, existen obstáculos que dificultan que el servicio alcance un desarrollo óptimo. En primer lugar, ha existido una capacidad resolutive poco eficiente por parte de las autoridades. Esto se ha manifestado en la ausencia durante décadas de un número suficiente de camiones compactadores que garanticen el recojo y la disposición final de los residuos de la ciudad. Por otro lado, se trataba de unidades antiguas y obsoletas, cuyas características no contribuían al logro de la calidad en el servicio. Asimismo, durante años, se ha utilizado el botadero ubicado cerca del túnel de Coishco para el arrojado de la basura, lo cual ha maltratado la imagen de la ciudad y el medio ambiente, incumpliendo además con ello normas relacionadas con el manejo de los residuos sólidos. Actualmente, los residuos sólidos son arrojados en el sector Pampa La Carbonera, ubicado en Nuevo Chimbote, en donde se están culminando la construcción de las celdas para el manejo idóneo de los residuos sólidos que permitirían en un futuro la construcción del relleno sanitario. Como se evidencia, a pesar de que en los últimos tiempos se ha buscado potenciar el servicio de limpieza, aún queda mucho por mejorar. El segundo obstáculo, y el más preocupante, se debe al comportamiento social de los ciudadanos. Existe una irresponsabilidad civil relacionada con el respeto al medio ambiente y a los demás. Ello se manifiesta en acciones cotidianas como el arrojado inconsciente de basura a las calles o el no respeto por los horarios del camión recolector, conductas que son heredadas en las familias por los hijos en un afán egoísta de pensar que el problema de la limpieza pública es de la municipalidad y no tarea de todos. Eso ha provocado que en nuestra ciudad existan cuarenta puntos críticos por acumulación de basura, alimentados principalmente por una cultura de comportamiento desprovista de estrategias de cuidado del ambiente, como por ejemplo, el reciclaje.

Esta situación problemática descrita y analizada ha llevado a formular la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020?

Esta investigación presenta una justificación práctica, dado que los beneficiarios principales son los pobladores de la provincia. Se mejora, por ello, su calidad de vida física y mental. Asimismo, a través de la comprobación o refutación de la hipótesis de investigación se podrían obtener conclusiones que ayuden a mejorar la gestión municipal, permitiendo con ello cumplir adecuadamente sus funciones con respecto al servicio de limpieza pública.

Por otro lado, existe una justificación teórica, dado que la información sustentada en este estudio ha sido recogida y analizada de fuentes confiables y actualizadas, incidiendo en los enfoques y postulados que permiten entender las variables a profundidad. Dichos postulados permitirán comprender los fenómenos y explicar los resultados que se puedan obtener en esta investigación, los cuales al mismo tiempo se convierten en conocimiento sistemático para otras investigaciones.

Asimismo, existe una justificación metodológica, pues se propone instrumentos de recolección de datos sobre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública. Estos, debido a su validez y confiabilidad contrastadas, pueden ser usados en investigaciones que pretendan llegar a diagnósticos o propuestas.

Por último, existe una relevancia social, dado que se busca la mejora de las condiciones sociales de vida. Las conclusiones a las cuales se llegarán en este estudio permitirán que la municipalidad pueda mejorar en su estructura interna, para posteriormente hacerlo a través de un servicio de calidad a la sociedad a la cual sirve.

El objetivo general que orienta este estudio se centra en determinar la relación

entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S. En cuanto a los objetivos de tipo específico se plantea iniciar con la descripción del nivel de ambas variables de estudio, luego analizar la relación entre gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública, finalmente, identificar la relación entre la última variable y las dimensiones de la primera.

A partir de los objetivos propuestos, se formularon dos hipótesis que se comprobarán mediante los resultados que se obtengan. En primer lugar, H_1 : Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.; en segundo lugar, H_0 : No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se revisó investigaciones sobre las variables de estudios de forma directa o indirecta. A nivel internacional, en la investigación de maestría desarrollada en Venezuela por Martínez y El Kadi (2019), se propusieron identificar si existía relación entre las dos variables centrales del estudio; a partir de la aplicación de cuestionarios, se comprobó una relación positiva entre las variables logística Integral y Calidad, evidenciando una significativa relación entre ambas ($\rho = 0.462$). Asimismo, el estudio de posgrado realizado en Lituania por Meidutė-Kavaliauskienė, Aranskis y Litvinenko (2014), planteó el mismo objetivo anterior para su estudio, obteniendo, luego del análisis de los cuestionarios aplicados, una correlación de 0.56 (moderada) entre la gestión logística y la calidad de servicio, demostrando que afecta directamente una a la otra.

Por su parte, Zuluaga et al. (2018), se propusieron determinar el nivel de la variable gestión logística en su tesis de maestría, hallando la variable en un nivel bajo de desarrollo, además, señalaron como aspectos determinantes de este resultado, factores exógenos a la institución, desconocimiento de la demanda de productos y la escasa planificación. De igual manera, sus compatriotas, Gutiérrez et al. en el 2014, desarrollaron en Colombia su estudio doctoral, a través de la administración de un cuestionario y obtuvieron resultados que mostraron un nivel bajo de gestión logística (41.7%). Lo anterior, lo respalda el artículo de Ospina y Sanabria (2017), quienes concluyeron luego del análisis de la dinámica actual empresarial que Colombia requiere de programas formativos en el campo logístico que desarrollen profesionales con conocimientos especializados.

Situación similar, encontraron en Ecuador, Rocano et al. (2019) en su estudio de posgrado, donde identificaron un nivel bajo de desarrollo de la gestión logística, causado principalmente por el desconocimiento de los procedimientos para la gestión de inventarios, inexactitudes en el control de las entradas, registros contables desactualizados y canales de comunicación ineficientes. De igual forma, Lo Sorto (2016) en Indonesia, concluyó en su estudio doctoral que los municipios

de allí presentaron un nivel de calidad de servicio ineficiente, el cual ha venido decreciendo con los años y las anteriores gestiones.

Vinh (2013) en su artículo de posgrado realizado en Singapur, identifica a partir de la observación realizada, la presencia de la variable gestión logística a un nivel regular. Mientras que, en Venezuela, Leal (2018), en su artículo de investigación señaló que la variable gestión logística se ubica en una categoría de alta gestión, al igual que sus dimensiones de planificación, ejecución y control. De igual manera, en Brasil, Pinheiro et al. (2017) mostró un nivel alto de la variable gestión logística en el diagnóstico de su estudio de maestría.

En Colombia, Cevallos et al. (2018) desarrolló su estudio de posgrado, con el objetivo de identificar el nivel de la calidad de servicio, encontrando un nivel bueno a un 59,37%, seguido de un nivel muy bueno a un 28.1%. Caso contrario son los resultados obtenidos por Del Carpio y Marín (2018) en su artículo científico, donde concluyen un nivel regular para la variable de estudio referida. Esta conclusión es muy similar a la de Duque y Palacios (2017), quienes señalan un bajo nivel para la variable calidad de servicio y sus dimensiones: empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad.

Por su parte, los ecuatorianos Salazar y Cabrera (2016), en su estudio de maestría, buscaron determinar el nivel de la variable calidad de servicio, hallando, luego de la aplicación del cuestionario a los clientes, un nivel regular (3, 3/5), lo que evidencia una gran brecha entre las percepciones del cliente y sus expectativas del servicio.

A nivel nacional se encontró los siguientes estudios.

En Chiclayo, De la Piedra (2020), desarrolló su estudio de maestría, en el cual se propuso establecer el nivel y la asociación entre la variable gestión logística y calidad de atención; a partir del análisis de resultados se obtuvo que el 100% de los encuestados estableció como inadecuado el nivel de la primera variable; al igual que en la segunda variable con un 77.6%.

Hernández (2019), en su investigación de maestría analizó la calidad de servicio de una Municipalidad de Trujillo, en cuanto a la limpieza pública, y concluyó que el 60% de los clientes o contribuyentes lo percibían como inadecuado y solo un 40% como poco adecuado, pues el municipio no brindaba solución a la problemática del distrito.

En Lima, Condori (2018), se propuso en su estudio de maestría, establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, identificando en el análisis de los resultados de los cuestionarios, una correlación significativa alta ($\rho=0,758^{**}$) entre las variables, además concluyó que la calidad de atención mostró muy alta correlación ($\rho=0,812^{**}$) con la dimensión distribución de la gestión logística.

En cuanto a los estudios sobre gestión logística, se tiene el desarrollado por Gómez (2019) en Tacna, para la obtención de su grado de maestría, en el cual concluyó que en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (U.N.J.B.G.) se percibe un ineficiente nivel de esta variable de estudio, por lo que se sugiere administrar un programa para fortalecer la cadena de abastecimiento. El mismo objetivo se estableció Falcón y Yaurivilca (2018) en Lima, en su estudio de maestría, donde luego de analizar los resultados del estudio se determinó que los procesos de gestión logística en MYPES no están bien definidos lo que ocasiona un bajo nivel de la variable.

Por otro lado, en Chachapoyas, Montalvo (2018), realizó su tesis de maestría con el propósito de identificar el nivel de la variable calidad de servicio en la limpieza pública de la ciudad, tras el análisis de los resultados encontró que la población desapruueba 15 aspectos de un total de 22 que comprende la variable, por consiguiente, señalan un bajo nivel de calidad de servicio.

En Lima, Cobián (2016) desarrollo su tesis de posgrado, estableciendo como unos de sus objetivos, identificar el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública en Huaral, señalando un nivel ineficiente en la variable, sobre todo en el aspecto referido a la ejecución de las actividades propuestas en el plan operativo

institucional. Del mismo modo, Berdugo-Correa et al. (2016), encontraron un bajo nivel en la calidad de servicio, proponiendo actividades para la mejora de elementos tangibles, garantía, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tecnología y conectividad, cobertura, y accesibilidad. Por último, Morales (2015), identificó resultados similares en su estudio de maestría, donde concluyó un nivel de la variable calidad de servicio bajo en lo referente al servicio público del Distrito de Independencia.

En la revisión teórica, al valorar la importancia de cada uno de los procesos en una empresa para el logro de los objetivos organizacionales, la logística cumple un papel trascendente, pues ella es la responsable del manejo eficiente de la cadena de suministros para el aseguramiento de una producción o servicio de calidad (Pinheiro, 2017). Esto ha generado que los profesionales que laboran en esta área sean capaces y competente, pues, según Fontalvo, De la Hoz y Mendoza (2019) se trata de un área que tiene aproximadamente el 70% de responsabilidad de los costos de una compañía. De ello se desprende que la gestión logística se ha tornado en la clave que permite catalogar en empresas o instituciones exitosas de aquellas que no los son.

Cano (2015) define a la gestión logística como aquella que tiene como función operativizar los procesos y realizar las actividades pertinentes para la obtención y administración, no solo de las materias primas, sino también de los productos terminados hasta su distribución final a los clientes. Por otro lado, Anca (2019) afirma que se trata de la forma en que se administra la cadena logística o cadena de suministros, la cual es concebida como el colectivo de todos los procesos o pasos comprometidos en la preparación y distribución de un bien o servicio a un consumidor final. El manejo de las decisiones en cada una de estas etapas es responsabilidad de la gestión logística, de tal manera que a través de ella se puedan restar los riesgos provocados por la incertidumbre, de tal manera que se genere un producto de calidad que genere la satisfacción al cliente (López y Cárdenas, 2017).

Una de las teorías que más ha aportado al desarrollo y auge de la logística es la teoría de las restricciones, la cual toma en consideración los aportes del enfoque

sistémico (un sistema es el conjunto de elementos que se mantienen interrelación e interdependencia) para garantizar un proceso de mejora continua en las organizaciones. Quispe (2018) afirma que los fundamentos o principios de esta teoría se sustentan en que el valor del producto para el usuario o cliente no es determinado en un lugar o espacio particular, sino que se encuentra en la extensión de toda la cadena logística. A diferencia de las teorías tradicionales, la teoría de las restricciones apunta a la mejora de la calidad de los componentes, de tal manera que esa calidad se traslade al sistema en su conjunto, por ello, el postulado fundamental parte de la premisa que la cadena íntegra no es más resistente que su eslabón más endeble; la labor, entonces consiste en encontrar este tipo de eslabones y gestionarlos adecuadamente (Miranda y Tamayo, 2019). Estos eslabones, o también denominados cuellos de botella (Jiménez, Esquivel y Ruíz 2016) son aquellos que determinan el carácter productivo de la cadena de suministros, pues ni siquiera los que operan de manera eficiente logran tanta incidencia como estos. Para que este proceso pueda darse de manera eficiente, es necesario que se cumplan con principios fundamentales, como es, el desechar el mantenimiento de una estructura de jerarquía clásica o piramidal. Nilsson (2019) explica, desde este punto de vista que los departamentos de una institución no pueden ser considerados como elementos individuales que serán evaluados conforma a una productividad local, pues se debe tener en cuenta que los caracteres óptimos locales en cualquier área, pueden ser inútiles si es que los procesos en un área subsiguiente no son lo ideales. Por último, se debe considerar en esta teoría tres tipos de restricciones que pueden impedir cumplir con las metas: las restricciones físicas, las cuales se manifiestan con eslabones débiles en el proceso de producción; las de mercado, las cuales surgen cuando restricciones se encuentran en la demanda por el producto o servicio; y las restricciones políticas, es decir, cuando las metas no son logradas por condiciones o prácticas generadas por la propia organización (Zuluaga, Cano y Montoya, 2018).

Estas nuevas teorías, han traído también al interior el manejo de variados enfoques en la gestión logística. Carrasco (citado por Rocano et al., 2019) observa que los inventarios y su gestión han ido ganando importancia en las actividades productivas de una organización. Apunta, de esta manera, que el primer enfoque

se denomina Gestión de “trade-offs” o conocido también como la gestión de escenarios con efectos contrapuestos. Esto se explicaría como el análisis que se establece al tomar una decisión en algún punto de la cadena logística por encima de otra, en función de los beneficios para la organización (el ejemplo clásico de dejar de fabricar una línea de producto para lograr una mejor concentración en el refuerzo de otra). Aunque el concepto no es nuevo, ha generado muchos réditos para la gestión logística, pues ha permitido que esta pueda tomar decisiones oportunas, sobre todo cuando lo que se busca es brindar un producto de calidad.

Otro de los enfoques que ha tenido arraigo, es aquel centrado en el ciclo pedido – entrega. Este contempla el colectivo de actividades que se desarrolla desde el punto en que el cliente solicita un pedido, hasta el momento en que el producto se encuentra con él, listo para ser usado; por ello, se valora ampliamente, desde el punto de vista de este, el tiempo transcurrido en este proceso, así como el grado de variabilidad del producto con respecto a lo ofrecido. Leal (2018) explica que en organizaciones clásicas, este ciclo pedido – entrega se realiza con exigua organización y coordinación, dada la existencia de diferentes responsables funcionales. Las limitaciones son provocadas por sus escasas perspectivas de conjunto de los procesos, lo que impide que puedan sentirse responsables también por generar la adecuada satisfacción en el cliente. Por ello, en este enfoque surgen algunas directrices necesarias para lograr el cambio desde la gestión logística, como es el cumplimiento de objetivos pertinentes con respecto a este ciclo, la obligada coherencia o sintonía entre las actividades o procesos del mismo, y la búsqueda de mejora continua de dichas actividades. Este enfoque ha dado lugar también a otro que sigue continúa con los postulados, añadiendo otras variantes, centradas sobre todo en el servicio al cliente. Este se explica, según Ospina y Sanabria (2017) de que el ciclo pedido- entrega es solo una de los factores que toma en cuenta el cliente, pues además surgen otras expectativas, como el ambiente o contexto de entrega del producto o incluso el trato recibido por parte de la empresa. Este enfoque ha generado en cambio en la concepción tradicional del cómo se ofrece un producto basado en el análisis de las preferencias del cliente en la relación con su proveedor.

Todos los aportes mencionados han llevado como contribución a la creación de lo que se hoy considera como sistema logístico (Carrasco, citado por Rocano et al., 2019), la cual ha tenido bastante incidencia en el sistema productivo de las compañías. Con esta denominación, se agrupan las actividades que se desarrollan entre el suministro de materias primas y la entrega de los productos finales. De esta manera, se atisba un flujo de materiales sometidos a variados cambios como desplazamientos, transformaciones o esperas. La perspectiva de una gestión en sistemas logísticos invita a aplicar la idea es que todos estos procesos o actividades deben ser consideradas con un grado de interrelación e interdependencia, bajo la noción de un enfoque unitario que permita lograr al final la satisfacción del cliente. Esto, sin embargo, debe ser impulsado bajo determinadas líneas de trabajo, en donde destaca la presencia de un sistema de información que recabe información sobre los aspectos relacionados al estado de los procesos y los insumos, así como su estado en cada uno las etapas de la cadena de flujo. Posteriormente, la información recabada debe ser tomada en cuenta por los responsables en la toma de decisiones; y finalmente, dichas decisiones deben ser replicadas a los responsables del proceso de ejecución de los procesos y acciones. Ralston, Richey y Grawe (2017) afirman que estos cambios surgidos desde la gestión logística representan un gran aporte a la cultura organizacional, pues instaura el concepto de calidad, no solo con respecto al proceso de manufactura, sino también en función de las consideraciones y expectativas de los clientes.

Uno de los modelos que más auge viene logrando en el siglo XXI es el de la logística integrada, la cual centra el manejo de las decisiones y aplicación de las estrategias en la mejora de la productividad en la cadena de suministro, lo que implicaría que cada una de las áreas de una organización mantienen información constante para estar al corriente del estado de la cadena de producción. Esto ha generado que se destaque algunos aspectos de la gestión, como la generación de respuestas eficaces con respecto a aquellos elementos o factores que no generan algún valor en la cadena de producción, pero también con respecto a las dudas que puedan tener los clientes. Falcón y Yaurivilca (2018) explica además la gestión de logística integrada logra una puesta en marcha en la mejora de la calidad del producto o servicio, debido a la ventaja que le otorga el análisis de los defectos

encontrados. Asimismo, surge disminución de costos, dado que la eficiencia en las tareas realizadas imbuye también de eficiencia a toda la cadena productiva, lo que en el largo plazo genera menos gastos; y la reducción de inventario, sobre todo de que no aporta a la cadena de valor y que por el contrario, representa gastos que la organización podría ahorrarse. Por último, explican Kožuch et al. (2018) que los canales de información deben ser óptimos para que este modelo de gestión progrese, garantizándose así un excelente sistema de información entre los responsables de cada una de las etapas en el flujo de materiales. Pero ello debe hacerse extensivo también a los distintos departamentos institucionales, de tal manera que siempre se tenga en cuenta el panorama de las metas organizacionales.

Tomando en cuenta los aportes teóricos anteriores, se tomarán en cuenta las tres dimensiones propuestas por Arias (2019). La primera a considerar se denomina Compras. Aquí se encuentran contempladas las acciones relacionadas con la primera función en la cadena de suministros. Este proceso es capital dado que tiene incidencia sobre las otras fases en la búsqueda de calidad. Para ello, debe existir una competencia relacionada con el conocimiento de las fuentes que proveen los materiales con respecto a la cantidad y a la calidad. Por lo tanto, en esta etapa se debe garantizar un control adecuado del abastecimiento continuo, del inventario que informe incluso del deterioro de los productos y replantear la instauración de algunos suministros novedosos, previo análisis correspondiente. La segunda dimensión se denomina Almacenamiento, según la cual se busca asegurar el mantenimiento de las materias primas y productos. Su importancia es vital, dado que esfuerzos innecesarios o mal gestionados en esta dimensión podrían ocasionar costos o gasto innecesarios, sobre todo cuando no se ha velado por el cuidado de los materiales (García, Trujillo y Mendoza, 2018). Por ello, se debe considerar una serie de factores o indicadores, como la existencia de lugares temporales de almacenamiento, los lugares de material de acopio y bodegas. La última dimensión es considerada como Distribución, que implica el proceso por el cual se distribuye el material a cada uno de los puntos responsables. Aquí se destaca tres funciones inherentes: la reducción del costo de la operación, el suministro adecuado de servicio y el complemento de los procesos de producción.

En la revisión de la literatura sobre la variable calidad de servicio, se identificaron varias definiciones. Donabedian (citado por Servera et al, 2009) la conceptúa como el bienestar total del cliente luego de recibir un servicio, esta satisfacción depende de que el producto o servicio cumpla con las características ofertadas. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Vergara et al., 2011) esta variable se define como la valoración del cliente y se basa en la diferencia entre la expectativa del servicio o producto con respecto a la percepción de lo recibido. Por otro lado, Crosby sostiene que la calidad consiste en ofertar un producto que no presente errores y cuyo tiempo de fabricación sea el mínimo (Mora, 2011). Según Ishikawa (citado por Salazar y Cabrera, 2016) la calidad está referida a la satisfacción del cliente con respecto al producto, los procesos desde la compra hasta la entrega, e incluso el precio.

A lo largo de la evolución de la calidad de servicio se han desarrollado varias teorías siendo la primera, la teoría de la calidad total (TQM, Total Quality Management), la cual surgió en 1960 creada por Feigenbaum, quien pretendió eliminar la casualidad en el logro de la satisfacción del cliente, para ello creó varios procesos que se pudiesen emplear en cualquier producto; Canelo (2019) explica que los aspectos centrales de esta teoría son la mejora continua, la constante medición de la calidad, la necesidad de desarrollar una cultura organizacional adecuada y el liderazgo.

Otra teoría de gran desarrollo y aceptación fue la Trilogía de Jurán presentada en 1986, en ella se propone una secuencia de tres pasos para gestionar la calidad, a) planificación, este primer proceso inicia estableciendo el mercado, el producto, sus procesos productivos y socialización del plan de producción; b) Control, en esta segunda fase se supervisa la conformidad del producto, se compara con la expectativa y soluciona diferencias encontradas; c) Mejora, en el último proceso se analiza y diseña un plan de mejora continua que establezca infraestructura, responsables, recursos y capacitación (Metti et al., 2018).

Finalmente, es la teoría de Calidad Total de Deming la que llega hasta nuestros días, en ella se difunde el Ciclo PDCA creado por el Walter Shewhart, el cual comentan Paul et al. (2016) está compuesto de cuatro etapas iterativas: planificación, desarrollo o ejecución, comprobación de los resultados y actuación frente a los resultados. Este ciclo se basa en un control estadístico de los procesos y en considerar la gestión de la calidad como una filosofía en la empresa.

A partir de la última teoría se establecen cuatro enfoques a nivel mundial sobre la calidad total. El Modelo Deming Prize, se expandió en Japón y tuvo como finalidad mejorar la competitividad empresarial. Se centra en instaurarse como una filosofía en la empresa de tal manera que todos los trabajadores se involucren y laboren enfocados en lograr la satisfacción del cliente. Van Lierop y El-Geneidy (2016) explican que los criterios que rigen este enfoque son el establecimiento de objetivos, la operativización, la educación del personal, la gestión de la información, la calidad del producto, la estandarización, la garantía de calidad y los planes futuros en función a resultados. En EE.UU., influenciado por las prácticas de calidad japonesas, surge el modelo Malcolm Baldrige con el objetivo de mejorar la economía del país. Su metodología enfatiza la detección de aspectos focalizados de mejora y la instauración de lineamientos de satisfacción del cliente (Loli et al., 2014). El modelo EFQM se origina en Europa y se propone conseguir un alto nivel de operatividad, centrándose interna y externamente en el cliente. Para su evaluación se revisa el cumplimiento y nivel de implementación de los criterios, lo que permite determinar el ámbito o nivel de calidad de la empresa. Por último, la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ), intentó estandarizar los modelos iberoamericanos anteriores y diseñó el Modelo iberoamericano de Excelencia en la gestión. El cual, según explican Metti et al. (2018), busca sostener en el tiempo la satisfacción del cliente.

Un servicio se entiende como un grupo de actividades planificadas que se ofrecen a las personas y que implican uso de conocimientos, tiempo, atención, soporte y habilidad. Es importante centrar los procesos y cambios necesarios para cubrir los requerimientos del usuario (Vera y Trujillo, 2015). El servicio de limpieza pública es una prestación que brinda el Estado a través de las municipalidades y

engloba varios procesos relacionados con el cliente de forma directa e indirecta. En el primero rubro se identifica las operaciones de almacenamiento, barrido, limpieza y recolección; en el segundo, se encuentran procedimientos indirectamente vinculados al usuario como el transporte, transferencia, valorización, disposición y tratamiento de los residuos sólidos (Lo Sorto, 2016). De acuerdo con el Ministerio del Ambiente (2020), para la realización óptima de este servicio es necesario contar con procedimientos previos, como los planes municipales acerca de limpieza pública; insumos, como los bienes, capital humano, infraestructura y capacitación; instrumentos de soporte, que son las herramientas técnicas operativas existentes en el sistema nacional que permiten implementar adecuadamente el servicio; y finalmente la información, como los estudios de caracterización de los residuos sólidos, que faciliten el seguimiento.

La calidad de un servicio está determinada por el cliente, quiere decir que es el único que también puede evaluarlo a través de su satisfacción, la cual se puede medir como la valoración del desempeño del servicio (Sá et al., 2016). A partir del modelo propuesto por Parasuraman (SERVQUAL), Cronin y Taylor diseñaron la escala SERVPERF, la cual consideraron más pertinente que la escala SERVQUAL; puesto que requiere de menos tiempo, es de interpretación más ágil, posee un alto grado de validez y fiabilidad. El cuestionario SERVPERF se centra en evaluar las percepciones de los clientes con respecto al servicio, sin considerar las expectativas, tal como lo hace la escala de Parasuraman, por lo que el juicio que emite es más preciso.

Las dimensiones o categorías que permiten evaluar la calidad de servicio se agrupan en cinco, según Zeithaml, Bitner y Gremler (citados por Numpaque y Rocha, 2016). En primer lugar, la fiabilidad del servicio que consiste en realizar el servicio ofertado cuidadosa y confiablemente acorde a lo prometido en cuanto a la entrega, solución de problemas y establecimiento de precios. Esta dimensión es sumamente importante puesto que se influye en la fidelidad del cliente hacia la empresa.

En segundo lugar, los elementos tangibles, los cuales se pueden verificar mediante el tacto, la vista y el olfato, está referidos a la apariencia física, infraestructura, instalaciones, comunicación, materiales y equipos; ejemplo de ello son la apariencia y presentación del personal de servicio, el aspecto moderno de sus equipos y materiales, entre otros (Numpaque y Rocha, 2016).

En tercer lugar, la capacidad de respuesta, la cual hace referencia a la calidad, tiempo y costo de respuesta que se le brinda al cliente para lograr la mejor prestación posible. El trabajador deberá tener una predisposición a ofrecer un soporte rápido y adecuado (Napitupulu et al., 2018). Se relaciona con el tratamiento de las solicitudes, preguntas y reclamos de los clientes, los cuales deberán ser abordados en la prontitud posible.

En cuarto lugar, la seguridad entendida como la confianza que debe brindarse al usuario, dicho de otro modo, es la certeza y el conocimiento que demuestra el trabajador para generar confianza y credibilidad. Así, los clientes se sienten más cómodos al realizar las transacciones (Plaček et al., 2019).

Finalmente, la empatía es la categoría referida a la atención personalizada y enfocada en los detalles que le brinda la empresa a sus usuarios (Numpaque y Rocha, 2016). Es una dimensión de tipo psicológico y cognitivo y parte de un adecuado reconocimiento de los sentimientos del cliente, para luego entenderlos y reaccionar de la forma más apropiada. Además, la empatía se operativiza en horarios adecuados para trabajadores y clientes.

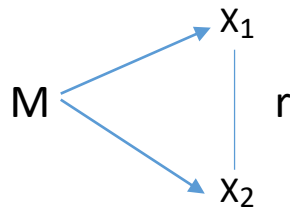
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, puesto que su finalidad fue mejorar el conocimiento sobre el objeto de estudio. En cuanto al diseño de investigación fue no experimental porque las variables no se manipularon solo se observaron y analizaron en su estado natural. Siendo de corte transversal descriptivo

correlacional, ya que se buscó describir la relación entre las variables de estudio en un tiempo y momento determinado.

Su diagrama, es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra sometida al estudio.

X₁: Gestión logística

X₂: Calidad del servicio de limpieza pública

r: Relación que existe entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

La gestión logística es la forma en que se administra la cadena logística o cadena de suministros, la cual es concebida como el colectivo de todos los procesos o pasos comprometidos en la preparación y distribución de un bien o servicio a un consumidor final (Anca, 2019).

La calidad de servicio se conceptúa como el bienestar total del cliente luego de recibir un servicio, esta satisfacción depende de que el producto o servicio cumpla con las características ofertadas (Donabedian, citado por Servera et al, 2009).

Definición operacional

La gestión logística está compuesta por los procesos de compra, almacenamiento y distribución; los cuales se midieron mediante 20 ítems.

La calidad de servicio se compone de la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; los cuales se distribuyeron en 22 ítems.

Indicadores

Gestión logística

- Compras
- Almacenamiento
- Distribución

Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Monje (2011) la población es un conjunto de sujetos con características comunes. La población para este estudio estuvo conformada por dos grupos.

La población n1 conformada por los usuarios del servicio de limpieza pública de la M.P.S. los cuales suman un aproximado de 180.000 pobladores pertenecientes al Distrito de Chimbote.

- Criterios de inclusión
Usuarios que accedan a participar en la investigación.
Un representante por familia.
- Criterios de exclusión
Usuarios que no cuenten con servicio de internet.
Usuarios que no accedan a llenar el cuestionario virtual.
Usuarios menores de edad.

La población n2 conformada por los trabajadores administrativos del área de logística y áreas afines, lo cuales son un total de 67 trabajadores.

- Criterios de inclusión
Usuarios que accedan a participar en la investigación.
Trabajadores que estén con contrato en el actual periodo.
- Criterios de exclusión
Trabajadores que no cuenten con servicio de internet.

Muestra

Se conceptúa la muestra como una porción extraída de la población (Monje, 2011). Para el presente estudio, el tamaño de la muestra fue el mismo para ambas poblaciones. Se empleó como referente la población n2, estableciendo una población muestral, es decir, se trabajó con los 67 trabajadores del área de logística y áreas afines, ya que la cantidad es finita y pequeña. Por lo que, para la población n1, se estableció como muestra 67 pobladores usuarios del servicio de limpieza pública, en coincidencia con la anterior.

Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico por conveniencia, debido a la dificultad de acceso presencial a la unidad de análisis.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de recojo que se utilizó fue la encuesta, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) permite recoger información a partir de la interrogación individual a los sujetos de estudio sobre las variables.

Instrumentos

Para el presente estudio se empleó el cuestionario para recoger la información de ambas variables. Este instrumento está compuesto por preguntas sistemáticas que garantizaron recabar datos de los entrevistados (Monje, 2011).

a. Cuestionario sobre la gestión logística

Se compone de 20 ítems que abarcan las tres dimensiones de la variable. Para la obtención del puntaje se empleó las opciones siempre (3), a veces (2) y nunca (1). Los niveles para la variable son tres: Eficiente, regular e ineficiente.

b. Cuestionario sobre la calidad de servicio de limpieza pública

Basado en el cuestionario SERVPERF, se compone de 22 ítems que abarcan las cinco dimensiones de la variable. Para la obtención del puntaje la escala de opciones empleada va desde Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Los niveles para la variable son tres: Alta, regular y baja.

Validez del instrumento

Este aspecto se logró mediante el juicio de expertos, en este caso tres doctores que analizaron los instrumentos para verificar que posean la coherencia interna necesaria mediante una matriz de validación.

Confiabilidad del instrumento

Para asegurar este criterio se llevó a cabo un pilotaje con 10 usuarios que estuvieron señalados en la población, mas no en la muestra. Con estos datos se ejecutó el Alpha de Crombach y el resultado fue mayor a 0.70, por lo que se consideró que el instrumento cuenta con la confiabilidad necesaria para su administración.

3.5. Procedimientos

- Revisión teórica de las variables
- Selección de la muestra.

- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.
- Validación de los instrumentos por expertos.
- Aplicación de los instrumentos de investigación
- Procesamiento de los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de los datos recabados se realizó mediante el Microsoft Excel y el SPSS, estos permitieron generar tablas y gráficos que refieran las frecuencias evidenciadas de las variables y sus dimensiones.

Para el logro del objetivo se ejecutó primero la prueba de normalidad, en función de su resultado, se procedió a la aplicación de la Prueba Chi-Cuadrado, la cual permitió establecer la asociación entre las dos variables ya que las muestras fueron independientes. Esta prueba permitió verificar las hipótesis del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se requirió el permiso del área correspondiente. Asimismo, los datos obtenidos fueron usados solo para el estudio y de acuerdo a los objetivos que se establecieron, sin alterar los datos recogidos. Finalmente, los participantes del estudio fueron protegidos mediante el anonimato.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Describir la gestión logística

Tabla 1.

Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores

| Nivel | Gestión logística | |
|-------------|-------------------|-------|
| | N | % |
| Ineficiente | 43 | 64.2% |
| Regular | 24 | 35.8% |
| Eficiente | 0 | 0% |
| Total | 67 | 100% |

Fuente: Base de datos

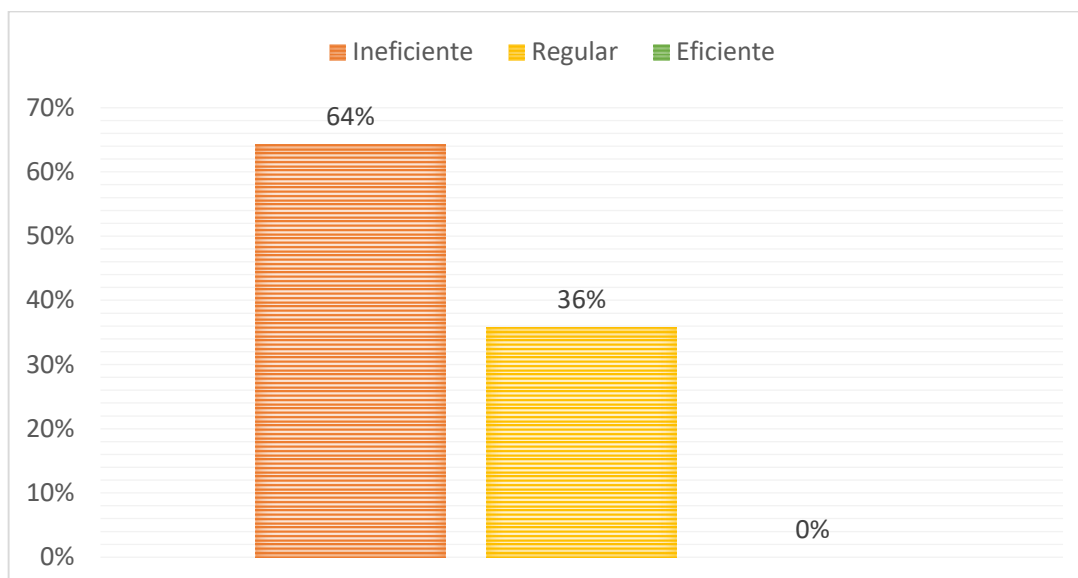


Figura 1. Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores

Interpretación:

El 64% de los trabajadores perciben la gestión logística como ineficiente, seguido de un 36% que la señala como regular. Además, hay que resaltar que ningún trabajador considera que la gestión logística en la M.P.S. tenga un nivel eficiente.

Tabla 2.

Dimensiones de la Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores

| Nivel | Compras | | Almacenamiento | | Distribución | |
|-------------|---------|-------|----------------|-------|--------------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Ineficiente | 40 | 59.7% | 43 | 64.2% | 38 | 56.7% |
| Regular | 27 | 40.3% | 24 | 35.8% | 18 | 26.9% |
| Eficiente | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 16.4% |
| Total | 67 | 100% | 67 | 100% | 67 | 100% |

Fuente: Base de datos

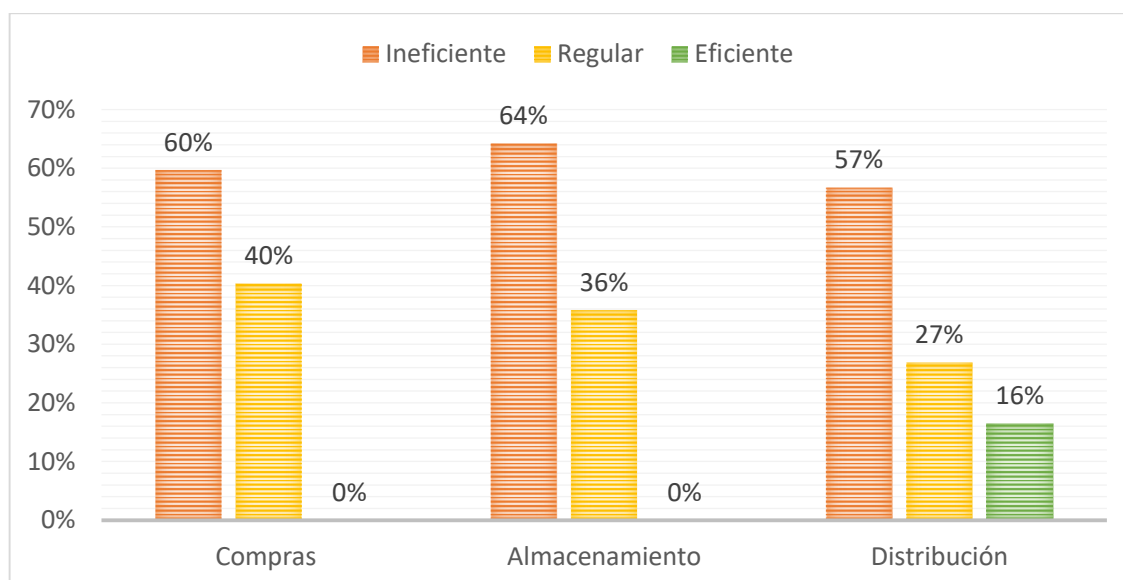


Figura 2. Dimensiones de la Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores

Interpretación:

En todas las dimensiones de la variable gestión logística, la mayoría de los trabajadores identifican un nivel ineficiente, acompañado de un porcentaje menor en el nivel regular. La única dimensión que obtuvo representación en el nivel eficiente fue la distribución con un mínimo 16%.

Objetivo específico 2: Describir la calidad de servicio

Tabla 3.

Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote

| Nivel | Calidad del servicio de limpieza pública | |
|-------|--|-------|
| | N | % |
| Bajo | 30 | 44,8% |
| Medio | 34 | 50,7% |
| Alto | 3 | 4.5% |
| Total | 67 | 100% |

Fuente: Base de datos

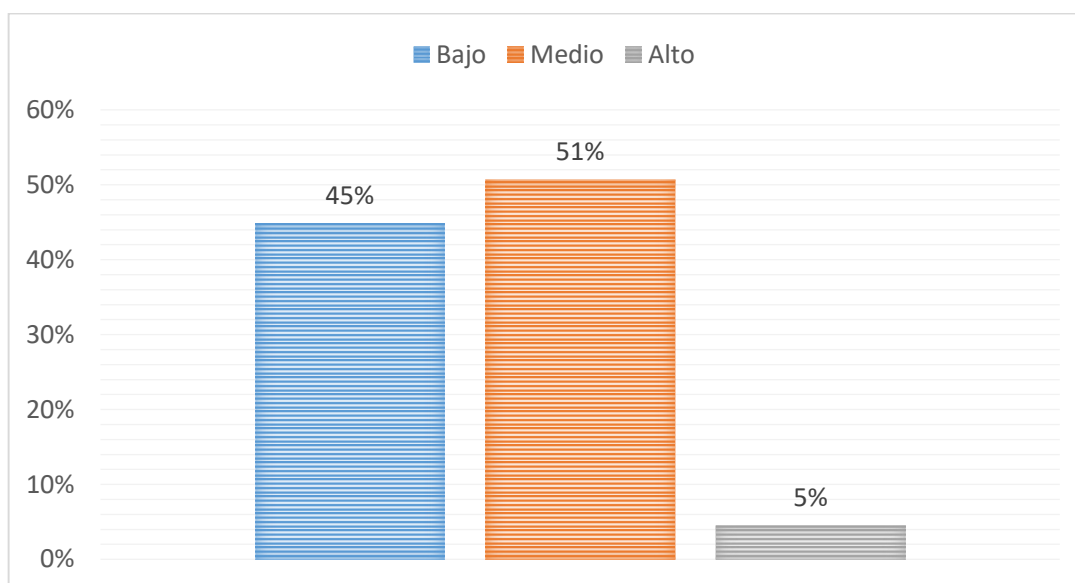


Figura 3. Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote

Interpretación:

El 51% de los encuestados señalan que el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote es medio, seguido de un porcentaje muy cercano de 45% que consideran el nivel como bajo, además, solo un mínimo porcentaje de encuestados (5%) señalan un nivel alto en la calidad del servicio de limpieza pública.

Tabla 4.

Dimensiones de la Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote

| Nivel | Elementos tangibles | | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | |
|-------|---------------------|-------|------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Bajo | 43 | 64.2% | 40 | 59.7% | 29 | 43.3% | 18 | 26.9% | 27 | 40.3% |
| Medio | 19 | 28.4% | 24 | 35.8% | 35 | 52.2% | 39 | 58.2% | 30 | 44.8% |
| Alto | 5 | 7.5% | 3 | 4.5% | 3 | 4.5% | 10 | 14.9% | 10 | 14.9% |
| Total | 67 | 100% | 67 | 100% | 67 | 100% | 67 | 100% | 67 | 100% |

Fuente: Base de datos

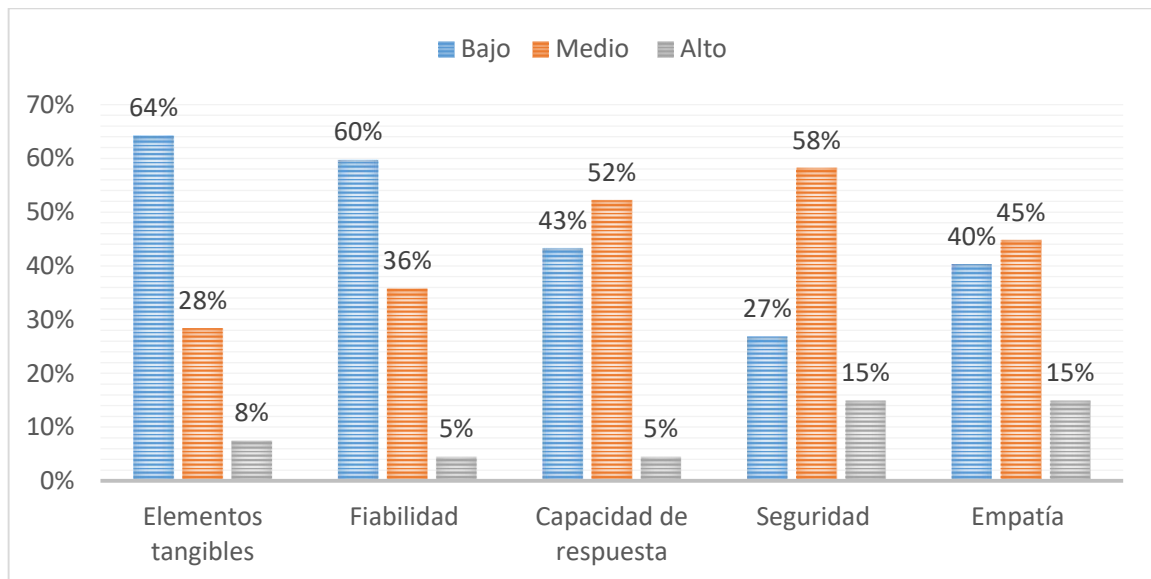


Figura 4. Dimensiones de la Calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote

Interpretación:

En las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, los encuestados identificaron, mayoritariamente, un nivel bajo; mientras que, en las tres variables restantes, capacidad de repuesta, seguridad y empatía, el nivel señalado es medio.

Objetivo general: Determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública

Tabla 5.

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Compras | ,355 | 67 | ,000 | ,719 | 67 | ,000 |
| Almacenamiento | ,449 | 67 | ,000 | ,588 | 67 | ,000 |
| Distribución | ,348 | 67 | ,000 | ,715 | 67 | ,000 |
| Gestión logística | ,411 | 67 | ,000 | ,651 | 67 | ,000 |
| Elementos tangibles | ,320 | 67 | ,000 | ,773 | 67 | ,000 |
| Fiabilidad | ,284 | 67 | ,000 | ,800 | 67 | ,000 |
| Capacidad de respuesta | ,257 | 67 | ,000 | ,782 | 67 | ,000 |
| Seguridad | ,257 | 67 | ,000 | ,794 | 67 | ,000 |
| Empatía | ,314 | 67 | ,000 | ,737 | 67 | ,000 |
| Calidad del servicio de limpieza pública | ,314 | 67 | ,000 | ,724 | 67 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

El p-valor obtenido, tanto para la variable como para las dimensiones, fue de 0.00 menor que la significancia (0.05); por lo que se rechaza la Ho y se acepta que la distribución de los datos es no normal. Lo cual permite emplear la Prueba Chi-cuadrado.

Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

Hipótesis Nula

Ho: No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

Tabla 6.

Correlación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|---|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 21,560 ^a | 2 | ,009 |
| Razón de verosimilitud | 18,369 | 2 | ,016 |
| Asociación lineal por lineal | 12,849 | 1 | ,057 |
| N de casos válidos | 67 | | |

a. 221 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación

El p-valor=0.09, el cual es menor que el valor de significancia propuesto= 0.05, además, el valor calculado de Chi-cuadrado ($t_{cal}=21,560$) es mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del estudio: Existe relación significativa positiva baja entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

Tabla 7.

Tabla de contingencia entre la gestión logística de la M.P.S. y la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote.

| | | Gestión logística | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|---------|--------|-------|
| | | Ineficiente | Regular | Total | |
| Calidad del servicio de limpieza pública | Bajo | Recuento | 19 | 11 | 30 |
| | | % dentro de Gestión logística | 44,2% | 45,8% | 44,8% |
| | Medio | Recuento | 22 | 12 | 34 |
| | | % dentro de Gestión logística | 51,2% | 50,0% | 50,7% |
| | Alto | Recuento | 2 | 1 | 3 |
| | | % dentro de Gestión logística | 4,7% | 4,2% | 4,5% |
| Total | Recuento | 43 | 24 | 67 | |
| | % dentro de Gestión logística | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

Interpretación

En la tabla se observa que el 51% de encuestados que perciben la gestión logística como ineficiente, coincide con señalar un nivel medio de la calidad del servicio de limpieza pública. Además, el 50% que considera la existencia de un nivel regular en cuanto a la gestión logística, concuerda en que la calidad del servicio de limpieza es de nivel medio. Finalmente, el 44% de los encuestados que identifican como bajo el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública, coinciden en la percepción de un nivel ineficiente de gestión logística por parte de la M.P.S.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública

Hipótesis específica 1

Hi₁: Existe relación significativa entre la gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote.

Hipótesis Nula

Ho₁: No existe relación significativa entre la gestión logística de la M.P.S. y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote.

Tabla 8.

Correlación entre la gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública

| | Pruebas de chi-cuadrado | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------------------------|----|------------------|---------------------|----|------------------|------------------------|----|------------------|---------------------|----|------------------|---------------------|----|------------------|
| | Elementos tangibles | | | Fiabilidad | | | Capacidad de respuesta | | | Seguridad | | | Empatía | | |
| | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 18,526 ^a | 4 | ,019 | 22,203 ^a | 4 | ,002 | 18,374 ^a | 4 | ,021 | 25,569 ^a | 4 | ,001 | 23,526 ^a | 4 | ,006 |
| Razón de verosimilitud | 17,967 | 4 | ,019 | 21,373 | 4 | ,003 | 17,768 | 4 | ,021 | 24,344 | 4 | ,001 | 7,967 | 4 | ,027 |
| Asociación lineal por lineal | ,154 | 1 | ,094 | ,286 | 1 | ,593 | ,437 | 1 | ,067 | 1,048 | 1 | ,306 | ,154 | 1 | ,351 |
| N de casos válidos | 67 | | | 67 | | | 67 | | | 67 | | | 67 | | |

a. 130 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Interpretación

Todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=11,0705$) para el grado de libertad 4; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la gestión logística de la M.P.S. y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre calidad del servicio y las dimensiones de la gestión logística de limpieza pública

Hipótesis específica 2

Hi2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S.

Hipótesis Nula

Ho2: No existe relación significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S.

Tabla 9.

Correlación entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S.

| | Pruebas de chi-cuadrado | | | | | | | | |
|------------------------------|-------------------------|----|---------------------|---------------------|----|---------------------|---------------------|----|---------------------|
| | Compras | | | Almacenamiento | | | Distribución | | |
| | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) | Valor | gl | Sig. (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 12,394 ^a | 2 | ,024 | 22,549 ^a | 2 | ,001 | 22,777 ^a | 2 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 5,694 | 2 | ,061 | 19,304 | 2 | ,001 | 19,477 | 2 | ,001 |
| Asociación lineal por lineal | ,641 | 1 | ,423 | 6,169 | 1 | ,003 | 6,169 | 1 | ,067 |
| N de casos válidos | 67 | | | 67 | | | 67 | | |

a. 130 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Interpretación

Todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S.

IV. DISCUSIÓN

El cuidado del medio ambiente es un indicador recurrente para valorar el desarrollo de un pueblo. En esta investigación se abordó, por ello, uno de los aspectos que más dificultades presenta a las municipalidades en el Perú, el servicio de la limpieza pública; sobre todo teniendo en cuenta que el problema de la basura representa el segundo mayor problema ambiental en el Perú. (Montalvo, 2018). La incidencia de este factor en la calidad de vida de los pobladores es capital, de tal manera que el propio Ministerio del Ambiente ha considera, por ejemplo, a la correcta gestión de residuos sólidos municipales como una prioridad para el Plan Perú 2021. Por ello, en este estudio se propuso investigar la existencia de una correlación entre la variable descrita y la gestión logística en la Municipalidad Provincial del Santa, de tal manera que se pueda comprender en mayor dimensión el fenómeno descrito y puedan diseñarse mejores estrategias para una correcta gestión que permita paliar los efectos nocivos de este problema sobre la salud en el ser humano, el medio ambiente y el ornato de la ciudad. Con base en lo anterior, una vez analizados e interpretados los resultados de la investigación, se procede a la discusión de los mismos.

Con respecto al objetivo general de esta investigación, esta investigación se planteó determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S. Al observar los resultados presentes en la Tabla 6 se puede observar que el $p\text{-valor}=0.09$, es menor que el valor de significancia propuesto $= 0.05$, además, el valor calculado de Chi-cuadrado ($t_{cal}=21,560$) es mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general del estudio: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S. Asimismo, en la Tabla 7 se observa que que el 51% de encuestados que perciben la gestión logística como ineficiente, coincide con señalar un nivel medio de la calidad del servicio de limpieza pública. Además, el 50% que considera la existencia de un nivel regular en cuanto a la gestión logística, concuerda en que la calidad del servicio de limpieza es de nivel medio. Finalmente, el 44% de los encuestados que identifican como bajo el nivel

de la calidad del servicio de limpieza pública, coinciden en la percepción de un nivel ineficiente de gestión logística por parte de la M.P.S. Al comparar los resultados obtenidos con las investigaciones presentes en los antecedentes de este estudio, se puede verificar que existe correspondencia con Martínez y El Kadi (2019), quienes a partir de la aplicación de cuestionarios comprobaron una relación positiva entre ambas variables, evidenciando una significativa relación entre ambas ($\rho = 0.462$). Iguales resultados se obtuvieron en la investigación de Meidutė-Kavaliauskienė et al. (2014), obteniendo, luego del análisis de los cuestionarios aplicados, una correlación de 0.56 (moderada) entre la gestión logística y la calidad de servicio, demostrando que afecta directamente una a la otra. A nivel nacional, los resultados siguieron siendo similares, tal como se comprueba en la investigación de Condori (2018), quien establece una correlación significativa alta (0,758**) entre las variables, concluyendo que la calidad de servicio mostró muy alta correlación (0,812**) con la dimensión distribución de la gestión logística. Al analizar estos resultados similares se podría tomar en cuenta lo aportado por Carrasco (citado por Rocano et al., 2019) quien explica que una gestión logística adecuada y eficiente permite lograr una cadena de valor sobre otros procesos, sobre todo cuando se busca lograr productos y servicios de calidad. Leal (2018) confirma lo anteriormente establecido, pues apunta que considerando que el servicio al cliente y su satisfacción representan aspectos fundamentales para cualquier organización al tratarse del último eslabón de la cadena de suministro, una gestión logística eficiente se convierte en una inversión necesaria para la consecución de los objetivos. En el caso de la Municipalidad Provincial del Santa, esta correlación existente entre las variables de estudio se explicaría a partir de los niveles bajo o regular que se encuentran en las descripciones, lo que permitiría entender que el mejoramiento de algunas de las variables repercutiría progresivamente en la otra.

Con respecto al primer objetivo específico, este fue describir el nivel de Gestión logística de la M.P.S. según la percepción de los trabajadores. Al observar la Tabla 1, se puede apreciar que el 64% de los trabajadores perciben la gestión logística como ineficiente, seguido de un 36% que la señala como regular. Además, hay que resaltar que ningún trabajador considera que la gestión

logística en la M.P.S. tenga un nivel eficiente. Asimismo, en la Tabla 2 se puede observar la valoración específica de cada una de las dimensiones de la variable: Compras, almacenamiento y distribución, encontrándose que en todos los trabajadores identifican un nivel ineficiente, acompañado de un porcentaje menor en el nivel regular. La única dimensión que obtuvo representación en el nivel eficiente fue la distribución con un mínimo 16%. Estos resultados son similares a los alcanzados en la investigación de Gómez (2019) en el cual concluyó que en la UNJBG se percibe un ineficiente nivel de esta variable de estudio. Asimismo, también se ha encontrado correspondencia con los resultados obtenidos Falcón y Yaurivilca (2018), en donde luego de analizar los resultados del estudio se determinó que los procesos de gestión logística en Mypes no están bien definidos, lo que ocasiona un bajo nivel de la variable. Para interpretar estos resultados se toma en cuenta lo que afirmado por Jiménez et al. (2016) quien explica que los problemas en los procesos logísticos surgen debido a la presencia de cuellos de botella o eslabones débiles, dado que estos son los que afectan directamente al carácter productivo de la cadena de suministros. A partir de lo apuntado, se podría incidir en la idea de que en la Municipalidad Provincial del Santa se necesita una visión integral de los procesos logísticos, lo cual está generando deficiencias en los canales de comunicación, sobre todo con respecto a las compras y el almacenamiento.

Con respecto al segundo objetivo específico, este fue describir la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote. Para el cumplimiento del mismo, se analizaron los resultados obtenidos en la Tabla 3, en donde se observa que el 51% de los encuestados señalan que el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote es medio, seguido de un porcentaje muy cercano de 45% que consideran el nivel como bajo, además, solo un mínimo porcentaje de encuestados (5%) señalan un nivel alto en la calidad del servicio de limpieza pública. En correspondencia, al analizar los resultados presentes en la Tabla 4, en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad, los encuestados identificaron, mayoritariamente, un nivel bajo; mientras que, en las tres variables restantes, capacidad de repuesta, seguridad y empatía, el nivel señalado es medio. Los resultados obtenidos guardan

correspondencia con los de Montalvo (2018), quien tras el análisis de los resultados encontró que la población desapruueba 15 aspectos de un total de 22 que comprende la variable, por consiguiente, señalan un bajo nivel de calidad de servicio en Chachapoyas. De igual manera, Cobián (2016) quien se planteó identificar el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública en Huaral, señaló un nivel ineficiente en la variable, sobre todo en el aspecto referido a la ejecución de las actividades propuestas en el plan operativo institucional. Por último, también se encuentra correspondencia con Berdugo-Correa et al. (2016), quienes encontraron un bajo nivel en la calidad de servicio, proponiendo actividades para la mejora de elementos tangibles, garantía, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tecnología y conectividad, cobertura, y accesibilidad. Estos resultados dan cuenta de que en la Municipalidad de Chimbote, el servicio de limpieza pública presenta un problema de fidelidad del cliente, el cual como afirman Zeithaml, et al. (citados por Numpaque y Rocha, 2016) consiste en realizar el servicio ofertado cuidadosa y confiablemente acorde a lo prometido en cuanto a la entrega y solución de problemas. Por otro lado, también existiría una percepción de ineficiencia del usuario con respecto a la apariencia física, infraestructura, instalaciones, comunicación, materiales y equipos, lo que para Numpaque y Rocha (2016) se considera como elementos tangibles, provocando con ello una visión generalizada del servicio que no es la más idónea.

Con respecto al tercer objetivo específico, este fue analizar la relación entre gestión logística y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública. Se puede observar en Tabla 8 que todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=11,0705$) para el grado de libertad 4; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la gestión logística de la M.P.S. y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote. Estos resultados guardan correspondencia con Martínez y El Kadi (2019) en cuya investigación se aprecia que el proceso logístico influye notablemente en la calidad del servicio brindado,

sobre todo con la percepción que se tiene de la calidad de los materiales y equipos de limpieza. Al respecto, afirma Lo Sorto (2016) en la eficacia del proceso de limpieza pública se deben considerar variables importantes, entre las que resalta una eficiencia de los procesos logísticos. Por otro lado, Numpaque y Rocha (2016) explican que procesos logísticos integrados permiten que una mejora en con respecto los elementos tangibles del proceso de limpieza pública, como son, por ejemplo, la modernización de los equipos y materializa utilizados, así como los implementos y herramientas necesarias para el personal de servicio, problema que se estaría apreciando en la Municipalidad Provincial del Santa.

Con respecto al último objetivo específico, este fue identificar la relación entre la calidad del servicio de limpieza pública y las dimensiones de la gestión logística. Al observar la tabla 9, se puede observar que todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la M.P.S. Estos resultados son similares a los alcanzados por Cevallos et al. (2018), Del Carpio y Marín (2018), Duque y Palacios (2017) quienes señalan que el bajo nivel de calidad en el servicio brindado se encuentra asociado a problemas o deficiencias en algunos de los procesos logísticos, los cuales pueden suceder durante la adquisición de bienes, durante el almacenamiento de los materiales o en el proceso de distribución de los mismos. Esto se ve reafirmado en lo expresado por Vera y Trujillo (2015), quienes explican en la calidad de un servicio requiere que se gestionen adecuadamente puntos críticos que puedan existir en la gestión logística de todo organismo. Esto significa, tomando el caso de la Municipalidad Provincial del Santa, que mejorando cada una de las dimensiones de la variable gestión logística: Compras, almacenamiento y distribución, podría también generarse una mejora en la calidad del servicio de limpieza pública ofertado.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa positiva baja entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, tal como se observa en la Tabla 6, según la cual el p-valor=0.09, es menor que el valor de significancia propuesto= 0.05, y el valor calculado de Chi-cuadrado ($t_{cal}=21,560$) es mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; por lo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general del estudio.
2. La gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa es ineficiente, tal como se observa en la Tabla 1, en donde el 64% de los trabajadores la aprecia en ese nivel.
3. El nivel de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote es medio, tal como se observa en la Tabla 3, en donde el 51% de los encuestados la ubican en ese nivel.
4. Existe relación significativa entre la gestión logística de la Municipalidad provincial del Santa y las dimensiones de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote, tal como se observa en la Tabla 8, según la cual Todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=11,0705$) para el grado de libertad 4; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica.
5. Existe relación significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote y las dimensiones de la gestión logística de la Municipalidad Provincial del santa, tal como se observa en la Tabla 9, según la cual todas las dimensiones presentaron valores por debajo de la significancia propuesta ($\alpha = 0.05$), además, el valor calculado de Chi-

cuadrado (t_{cal}), en todos los casos fue mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde la Municipalidad Provincial del Santa, enfocar la mejora del área logística dada su incidencia en la calidad de otros procesos.

Al alcalde la Municipalidad Provincial del Santa, tomar en cuenta los resultados de esta investigación para que puedan ser difundidos entre los gerentes y trabajadores.

Al sub. Gerente de logística y patrimonio de Municipalidad Provincial del Santa, tomar en cuenta el nivel de las dimensiones de la variable de la gestión logística de esta investigación, para que puedan ser mejoradas a partir de planes estratégicos.

Al sub gerente de limpieza pública, parques y jardines de la Municipalidad Provincial del Santa, mejorar los aspectos tangibles y de fiabilidad del servicio brindado a partir de acciones concertadas con el área logística, dada la relación que existen entre las variables.

A los ciudadanos del distrito de Chimbote, comprender que la limpieza pública de la ciudad es un asunto que compete a todos, pues se trata de un proceso que evidencia no solo la eficiencia municipal, sino el grado cultura de sus habitantes.

A los futuros investigadores, considerar los resultados de esta investigación como aportes para estudios que puedan darse a nivel nacional, con respecto a las mismas variables o a otras, en contextos diferentes o desarrollando otro tipo de investigaciones.

REFERENCIAS

- Anca, V. (2019). Logistics and Supply Chain Management: An Overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2). Recuperado de <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0035>
- Arias, S. (2018) Influencia del diseño de Layout de almacenes en la gestión logística de las empresas constructoras en la Banda de Shilcayo, San Martín, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39204>
- Banco mundial (20 de setiembre del 2018). *Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes.* Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/09/20/global-waste-to-grow-by-70-percent-by-2050-unless-urgent-action-is-taken-world-bank-report>
- Berdugo-Correa, C., Barbosa-Correa, R. & Prada-Angarita, L. (2016). Relevant variables in the measuring of the perceived quality in bank service. *DYNA*, 83(197), 212-221. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>
- Canelo, C. (2019). Critical factors of the quality of municipal cleaning service associated with the risk of hazardous waste collection. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 3(1). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.25127/aps.20191.477>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. Mayett, Y. & López, G. (2015). Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico. *Contaduría y administración*, 60(1), 181-203. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 28. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>

- Cobián, G. (2016). *La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y su relación con el nivel de satisfacción ciudadana en el sector n°6 del distrito de Huaral, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8351>
- Condori, R. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15872>
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55- 68. <https://doi.org/10.2307/1252296>.
- Dahlström, C. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- De la Piedra, S. (2020). *Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43245>
- Del Carpio, G. y Marín, D. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería. (Tesis de maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <https://doi.org/10.19083/tesis/625484>
- Duque, E., y Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2017v15n26.1047>
- Falcón, D. y Yaurivilca, S. (2018). *Propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de MYPE de la actividad económica de elaboración de productos de panadería de lima metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos*. (Tesis de maestría). Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://doi.org/10.19083/tesis/624923>

Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 102-112. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>

Foro Económico Mundial (2019). *Informe de riesgos mundiales 2019*. 14ta ed. Ginebra: Marsh & McLennan

García-Cáceres, R., Trujillo-Díaz, J., & Mendoza, D. (2018). Estructura de decisión de la problemática logística del transporte. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 8(2), 321-331. Recuperado de <https://doi.org/10.19053/20278306.v8.n2.2018.7970>

Gómez, F. (2019). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. *Ciencia & Desarrollo*, (17), 86-91. Recuperado de <https://doi.org/10.33326/26176033.2014.17.417>

Gutiérrez, E., Galvis, O., López, D., Mock-Kow, J., Zapata, I. & Vidal, C. (2014). Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 441-450. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.004>

Harahap, H. & Abdul, H. (2018). The Role of Village Government in Cleaning Public Services at Petisah, Medan, Indonesia. Budapest International Research and Critics Institute. (*BIRCI-Journal*): *Humanities*, 1(4). Recuperado de <https://doi.org/10.33258/birci.v1i4.116>

Helby, O., Hjelmar, U. & Vrangbæk, K. (2017). Is Contracting out of Public Services still the Great Panacea? A Systematic Review of Studies on Economic and Quality Effects from 2000 to 2014. *Social Policy & Administration*, 52(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/spol.12297>

Hernández, M. (2019). *Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad del Distrito de El Porvenir, 2018*.

- (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37496>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Jaramillo M. & Alcázar L. (2017). Does Participatory Budgeting have an Effect on the Quality of Public Services? The Case of Peru's Water and Sanitation Sector. In: Perry G., Angelescu Naqvi R. (eds) *Improving Access and Quality of Public Services in Latin America. Latin American Political Economy*. Palgrave Macmillan, New York. Recuperado de https://doi.org/10.1057/978-1-137-59344-3_4
- Jiménez, B., Esquivel, L. y Ruíz, P. (2016). Diseño de un sistema logístico para la reducción de costos en la empresa Factoría Agromar S.A.C. Chimbote 2016. *Ingnosis* 2(2). Recuperado de <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v2i2.2004>
- Kożuch, B., Kramarz, M. & Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2018). The concept of research on logistics management in public networks. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*. 40. 548-562. Recuperado de <https://doi.org/10.15544/mts.2018.48>
- Leal, Y. (2018). Gestión logística de materiales en la industria petrolera venezolana. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativa, Enfoques*, 2(5), Recuperado de <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i5.27>
- Lo Sorto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Elsevier*, 51, 52-63. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Loli, A., Del Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

- López-Vargas, J., & Cárdenas-Aguirre, D. (2017). Gestión de la logística humanitaria en las etapas previas al desastre: revisión sistemática de la literatura. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 7(2), 203-216. Recuperado de <https://doi.org/10.19053/20278306.v7.n2.2017.6094>
- Martínez, L. & El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Meidutė-Kavaliauskienė, I., Aranskis, A. & Litvinenko, M. (2014). Consumer Satisfaction with the Quality of Logistics Services. *Elsevier*, 110, 330-340. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.877>
- Metti, R., Martina, T., Raharjo, H., Di Pietro, L. & Petros, S. (2018). Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility? *Journal of Cleaner Production*, 174 (10), 1566-1587. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- Ministerio del Ambiente (2020). *Guía para la gestión operativa del servicio de limpieza pública*. Lima: Minam. Recuperado de <https://sinia.minam.gob.pe/normas/aprueban-guia-gestion-operativa-servicio-limpieza-publica>
- Miranda, F. & Tamayo, A. (2019). *Propuesta de un proceso de gestión logística para las mypes cafetaleras ubicadas en el departamento de Cerro de Pasco, provincia de Oxapampa, distrito de Villa Rica; con el objetivo de incrementar su productividad.*(Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <https://doi.org/10.19083/tesis/625164>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Recuperado de <https://goo.gl/lyYzxJ>
- Montalvo, F. (2018) Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo Maria, Perú. *Anales científicos*, 79(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i2.1241>

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morales, J. (2015). *Calidad de los servicios públicos y motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la Zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6041>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*. Recuperado de <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nilsson, F. (2019). A complexity perspective on logistics management: Rethinking assumptions for the sustainability era. *The International Journal of Logistics Management*, 30(3), 681-698. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2019-0168>
- Numpaque-Pacabaque A. y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura. *Rev. Fac. Med.* 64(4):715-20. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Ospina, M. y Sanabria, P. (2017). Marco general de análisis de la formación logística en Colombia. *Rev. Cient. Gen. José María Córdova* 15(19), 237-267. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.80>
- Paul, J., Mittal, A. & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector bank. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5),606-622. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>
- Peruinforma (7 de abril del 2019). *Alertan riesgos para salud por deficiencias en servicio de limpieza pública*. Perú: peruinforma.com. Recuperado de <http://www.peruinforma.com/alertan-riesgos-para-salud-por-deficiencias-en-servicio-de-limpieza-publica/>

- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C. & Follmann, N. (2017). A new definition of internal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare*, 25(2), 264–276. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Plaček, M., Špaček, D., Ochrana, F., Křápek, M. & Dvořáková, P. (2019). Does excellence matter? National quality awards and performance of Czech municipalities in. *JEEMS Journal of East European Management Studies*, 24(4), 589 – 613. Recuperado de <https://doi.org/10.5771/0949-6181-2019-4-589>
- Quispe, F. (2018). The business logistics management of transport companies specialized in urgent shipments and their influence on customer satisfaction in the Puno Region, 2016. *Revista de investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 7(2), 562-568. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.2.80>
- Ralston, P., Richey, R. & Grawe, S. (2017). The past and future of supply chain collaboration: A literatura synthesis and call for research. *International journal of logistics management*, 28(2), 508-530. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/IJLM-09-2015-0175>
- Rocano, D., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Gestión logística con enfoque en la ISO28000, para empresas comerciales. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 136-158. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.550>
- Sá, F., Rocha, A. & Pérez, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Elsevier*, 59, 149-160. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Salazar, W. y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, vol. 19, (2), julio-diciembre, 2016, pp. 13-20. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Servera, D., Gil, I., y Fuentes, M. (2009). La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC.

Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 15(3), 33-54.

Uzochukwu, K. & Clayton, J. (2017). Who Engages in the Coproduction of Local Public Services and Why? The Case of Atlanta, Georgia. *Public Administration Review*, 78(4). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/puar.12893>

Van Lierop, D. & El-Geneidy, A. (2016). Enjoying loyalty: The relationship between service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in public transit. *Elsevier*, 59, 50-59. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2016.04.001>

Vera, J. y Trujillo, A. (2015). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración* 63 (2), 1-22. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>

Vinh, T. (2013) Logistics service quality: conceptual model and empirical evidence, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114-131. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/13675567.2013.804907>

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

ANEXO 1: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jesus Rafael Rodriguez Fuentes, estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 32128700, con la Tesis titulada Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Respete las referencias y citas de las normas internacionales para las fuentes consultadas. Pues, la tesis no ha sido reproducida ni total ni en parte.
3. La tesis no ha sido auto copiado; es decir, no ha sido difundida ni mostrada inicialmente para alcanzar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilícito de información impropia) o alteración (representar deslealmente las nociones de otros), tomo las resultados y sanciones que de mi gestión se resulten, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, agosto 2020.



Jesus Rafael Rodriguez Fuentes

DNI N° 32128700

ANEXO 2: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (ASESOR)

| | | |
|---|--|--|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 22 |
|---|--|--|

Yo, Jorge Favio Vargas LLumpo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada "**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2020**", del estudiante **RODRIGUEZ FUENTES, JESUS RAFAEL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, domingo, 16 de Agosto de 2020


.....
Firma
Jorge Favio Vargas LLumpo
DNI: 18089357

| | | | | |
|--------|---|------------------------|--------|-----------|
| Revisó | Vicerrectorado de Investigación/ SGC | DEVAC /Responsable del | Aprobó | Rectorado |
|--------|---|------------------------|--------|-----------|

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|--|---|------------------------|-----------------------------------|--|
| V1 Gestión logística | La gestión logística es la forma en que se administra la cadena logística o cadena de suministros, la cual es concebida como el colectivo de todos los procesos o pasos comprometidos en la preparación y distribución de un bien o servicio a un consumidor final (Anca, 2019). | La gestión logística está compuesta por los procesos de compra, almacenamiento y distribución; los cuales se midieron mediante ítems. | Compras | Selección de proveedores | Ordinal Eficiente Regular Ineficiente |
| | | | | Emisión de órdenes de compra | |
| | | | | Seguimiento y recepción de compra | |
| | | | | Liquidación de facturas | |
| | | | Almacenamiento | Recepción de mercaderías | |
| | | | | Almacenamiento | |
| | | | | Control de stock | |
| | | | | Previsión de la demanda | |
| | | | Distribución | Organización de transporte | |
| | | | | Movilización externa e interna | |
| V2 Calidad de servicio | La calidad de servicio se conceptúa como el bienestar total del cliente luego de recibir un servicio, esta satisfacción depende de que el producto o servicio cumpla con las características ofertadas (Donabedian, | La calidad de servicio se compone de la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; los | Fiabilidad | Cumplimiento | Ordinal Alta Regular Baja |
| | | | | Corrección | |
| | | | | Interés de atención | |
| | | | | Información | |
| | | | Elementos tangibles | Equipos | |
| | | | | Materiales | |
| | | | | Personal | |
| | | | Capacidad de respuesta | Rapidez | |
| | | | | Disposición | |
| | | | Seguridad | Comportamiento confiable | |

| | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|---------|----------------------------------|--|
| | citado por Servera et al, 2009). | cuales se distribuirán en ítems. | | Seguridad hacia los trabajadores | |
| | | | Empatía | Cobertura | |
| | | | | Horarios | |
| | | | | Atención personalizada | |
| | | | | Centrado en el usuario | |
| | | | | Comprende las necesidades | |

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de Posgrado, para lo cual se ha establecido preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

| | Ítems | Nunca | A veces | Siempre |
|-----------------------|---|-------|---------|---------|
| COMPRAS | 1. ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores? | | | |
| | 2. ¿Considera que los proveedores son adecuados? | | | |
| | 3. ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra? | | | |
| | 4. ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra? | | | |
| | 5. ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados? | | | |
| | 6. ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos? | | | |
| | 7. ¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación? | | | |
| | 8. ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos? | | | |
| ALMACENAMIENTO | 9. ¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto? | | | |
| | 10. ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa? | | | |
| | 11. ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente? | | | |
| | 12. ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada? | | | |

| | | | | |
|--------------|---|--|--|--|
| | 13. ¿Con qué frecuencia se verifican los saldos de inventarios? | | | |
| | 14. ¿Existe un sistema de control de inventarios? | | | |
| | 15. ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios? | | | |
| | 16. ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock? | | | |
| DISTRIBUCIÓN | 17. ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada? | | | |
| | 18. ¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito? | | | |
| | 19. ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos? | | | |
| | 20. ¿Con qué frecuencia se programan la compra-entrega de los productos? | | | |

FICHA TÉCNICA

I.- Datos informativos

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión logística
3. Autor original: Miranda (2016)
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de gestión logística
6. Administración: Trabajadores
7. Tiempo de aplicación: 20 minutos

II.- Objetivo del instrumento:

Diagnosticar el nivel de gestión logística de la M.P.S.

III.- Validación y confiabilidad:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario sobre gestión logística, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,821$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,821 | 20 |

3. Dirigido a:

Trabajadores del área de gestión logística y áreas afines de la Municipalidad Provincial del Santa.

4. Descripción del instrumento:

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 3 puntos cada uno (desde nunca= 1 hasta siempre=3); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

| | |
|----------------|------------------------|
| Compras | 1,2,3,4,5,6,7,8 |
| Almacenamiento | 9,10,11,12,13,14,15,16 |
| Distribución | 17,18,19,20 |

Ítems negativos: 9

5. Baremos

Puntaje por dimensión y variable

| Niveles | A nivel de variable | A nivel de las dimensiones | | |
|-------------|---------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | | Dimensión 1 | Dimensión 2 | Dimensión 3 |
| Eficiente | 46 - 60 | 19 - 24 | 19 - 24 | 10 - 12 |
| Regular | 31 - 45 | 13 - 18 | 13 - 18 | 7 - 9 |
| Ineficiente | 1 - 30 | 1 - 12 | 1 - 12 | 1 - 6 |

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de Posgrado, para lo cual se ha establecido preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

| | Ítems | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---------------------|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Elementos tangibles | 1. El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas. | | | | | |
| | 2. El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población. | | | | | |
| | 3. El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor. | | | | | |
| | 4. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos. | | | | | |
| Fiabilidad | 5. El servicio se cumple en las fechas y horarios programados. | | | | | |
| | 6. El personal del servicio de limpieza pública muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pobladores | | | | | |
| | 7. El servicio se presta de la manera correcta constantemente. | | | | | |
| | 8. El servicio concluye la atención en el horario correspondiente. | | | | | |
| | 9. El servicio se presta sin cometer errores. | | | | | |
| | 10. La Municipalidad Provincial del Santa informa de la fecha y horario en que serán | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | brindados los servicios de limpieza pública. | | | | | |
| Capacidad de respuesta | 11. El servicio brindado es rápido. | | | | | |
| | 12. El personal del servicio de limpieza pública está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. | | | | | |
| Seguridad | 13. Cuando el usuario plantea una necesidad, el personal del servicio de limpieza pública está disponible (no ocupado) para atender. | | | | | |
| | 14. El comportamiento de los empleados del servicio de limpieza pública infunde confianza. | | | | | |
| | 15. Los usuarios se sienten seguros con los trabajadores del servicio de limpieza pública | | | | | |
| | 16. Los trabajadores del servicio de limpieza pública se comportan de manera cortés y amable. | | | | | |
| | 17. Los empleados del servicio de limpieza pública tienen conocimiento para responder a las preguntas a los usuarios. | | | | | |
| Empatía | 18. El servicio de limpieza pública brinda cubre todas las zonas de Chimbote. | | | | | |
| | 19. Los horarios de atención del servicio de limpieza pública resultan convenientes para todos los usuarios. | | | | | |
| | 20. Los empleados del servicio de limpieza pública brindan atención personal a los usuarios. | | | | | |
| | 21. El servicio de limpieza pública tiene su principal interés en los usuarios. | | | | | |
| | 22. El servicio de limpieza pública comprende las necesidades específicas de los usuarios. | | | | | |

FICHA TÉCNICA

I.- Datos informativos

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública
3. Autor original: Cronin y Taylor (1994)
4. Forma de aplicación: Individual
5. Medición: Nivel de calidad del servicio de limpieza pública
6. Administración: Usuarios del servicio
7. Tiempo de aplicación: 30 minutos

II.- Objetivo del instrumento:

Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

III.- Validación y confiabilidad:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,845$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,845 | 22 |

6. Dirigido a:

Pobladores del Distrito de Chimbote.

7. Descripción del instrumento:

El instrumento referido presenta 22 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (desde totalmente en desacuerdo= 1 hasta totalmente de acuerdo=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

| | |
|------------------------|--------------------|
| Elementos tangibles | 1, 2, 3, 4 |
| Fiabilidad | 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| Capacidad de respuesta | 11, 12 |
| Seguridad | 13, 14, 15, 16, 17 |
| Empatía | 18, 19, 20, 21, 22 |

8. Baremos

Puntaje por dimensión y variable

| Niveles | A nivel de variable | A nivel de las dimensiones | | | | |
|---------|---------------------|----------------------------|---------|--------|---------|---------|
| | | DIM 1 | DIM 2 | DIM 3 | DIM 4 | DIM 5 |
| Alto | 85 - 110 | 16 - 20 | 24 - 30 | 9 - 10 | 20 - 25 | 20 - 25 |
| Medio | 55 - 84 | 11 - 15 | 16 - 23 | 6 - 8 | 13 - 19 | 13 - 19 |
| Bajo | 1 - 54 | 1 - 10 | 1 - 15 | 1 - 5 | 1 - 12 | 1 - 12 |

ANEXO 5: VALIDACIONES Y CONFIABILIDAD

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión logística

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Criterios de evaluación | | | | | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | |
|-------------------|-----------|-----------------------------------|--|-------------------------|---------|---------|---|----|--|----|--|----|--|-----------------------------------|----|
| | | | | Nunca | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | | No |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | COMPRAS | Selección de proveedores | ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Considera que los proveedores son adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Emisión de órdenes de compra | ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Seguimiento y recepción de compra | ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
| | | | seguimiento de los productos? | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Liquidación de facturas | ¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | | ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | Recepción de mercaderías | ¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | | ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | Almacena- miento | ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | | ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | Control de stock | ¿Con qué frecuencia se verifican los saldos de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | | ¿Existe un sistema de control de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |
| | Previsión de demanda | ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------------|--|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | | ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| DISTRIBUCIÓN | Organización de transporte | | ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Movilización interna y externa | | ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se programan la compra-entrega de los productos? | | | | X | | X | | X | | X | | |


 MS. CPC. FIORELLA CORTEZ LOPEZ
 DNI N° 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA M.P.S.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL ÁREA DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y AFINES DE LA M.P.S.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CORTEZ LOPEZ, FIORELLA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER


MS.CPC. FIORELLA CORTEZ LOPEZ
DNI Nº 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión logística

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Criterios de evaluación | | | | | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | | |
|-------------------|-----------|-----------------------------------|--|-------------------------|---------|---------|---|----|--|----|--|----|--|-----------------------------------|----|--|
| | | | | Nunca | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | | No | |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | COMPRAS | Selección de proveedores | ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Considera que los proveedores son adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Emisión de órdenes de compra | ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Seguimiento y recepción de compra | ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos? | | | | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| ALMACENAMIENTO | Liquidación de facturas | ¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Recepción de mercaderías | ¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Almacenamiento | ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Control de stock | ¿Con qué frecuencia se verifican los saldos de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Existe un sistema de control de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Previsión de demanda | ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock? | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------------------------|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | DISTRIBUCIÓN | Organización de transporte | ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Movilización interna y externa | ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se programan la compra-entrega de los productos? | | | | X | | X | | X | | X | | |



Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA M.P.S.

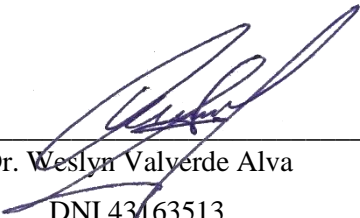
DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL ÁREA DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y AFINES DE LA M.P.S.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VALVERDE ALVA, WESLYN ERASMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión logística

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Criterios de evaluación | | | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | | | | |
|-------------------|-----------|-----------------------------------|--|-------------------------|---------|---------|---|----|--|----|--|-----------------------------------|--|----|----|--|
| | | | | Nunca | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | | |
| | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | | No | Sí | No | |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | COMPRAS | Selección de proveedores | ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Considera que los proveedores son adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Emisión de órdenes de compra | ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Seguimiento y recepción de compra | ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados? | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos? | | | | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| ALMACENAMIENTO | Liquidación de facturas | ¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Recepción de mercaderías | ¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Almacenamiento | ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Control de stock | ¿Con qué frecuencia se verifican los saldos de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Existe un sistema de control de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Previsión de demanda | ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock? | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------------------------|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | DISTRIBUCIÓN | Organización de transporte | ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Movilización interna y externa | ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos? | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia se programan la compra-entrega de los productos? | | | | X | | X | | X | | X | | |



Dra. Sindili Margarita Varas Rivera

DNI 40333481

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA M.P.S.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL ÁREA DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y AFINES DE LA M.P.S.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VARAS RIVERA, SINDILI MARGARITA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA



Dra. Sindili Margarita Varas Rivera

DNI 40333481

Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable:

Gestión logística

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach Fiabilidad | N° de elementos |
| ,821 | 20 |

Nivel de Confiabilidad Muy Bueno

Estadísticos total-elemento

| N° ITEM | Promedio | Varianza S |
|---------|----------|------------|
| ITEM 1 | 1.51 | 0.46 |
| ITEM 2 | 1.63 | 0.22 |
| ITEM 3 | 1.89 | 0.33 |
| ITEM 4 | 2.26 | 0.43 |
| ITEM 5 | 2.14 | 0.51 |
| ITEM 6 | 2.43 | 0.30 |
| ITEM 7 | 2.00 | 0.43 |
| ITEM 8 | 2.12 | 0.10 |
| ITEM 9 | 1.86 | 0.16 |
| ITEM 10 | 1.86 | 0.30 |
| ITEM 11 | 2.34 | 0.19 |
| ITEM 12 | 2.61 | 0.47 |
| ITEM 13 | 2.18 | 0.46 |
| ITEM 14 | 1.71 | 0.36 |
| ITEM 15 | 1.39 | 0.24 |
| ITEM 16 | 1.92 | 0.23 |
| ITEM 17 | 2.16 | 0.43 |
| ITEM 18 | 2.14 | 0.41 |
| ITEM 29 | 1.43 | 0.40 |
| ITEM 20 | 1.15 | 0.36 |

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la gestión logística, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores que no estuvieron contemplados en la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.821$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de **muy bueno**, según la escala de alfa de Cronbach

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública.

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opciones de respuesta | | | | | Criterios de evaluación | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | | | |
|----------|---------------------|--------------|--|--|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|-----------------------------------|--|----|--|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | Sí | No | |
| | Elementos tangibles | Equipos | El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Materiales | Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Personal | El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Cumplimiento | El servicio se cumple en las fechas y horarios programados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | El servicio concluye la atención en el horario correspondiente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Corrección | El servicio se presta de la manera correcta constantemente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El servicio se presta sin cometer errores. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Interés de atención | El personal del servicio de limpieza pública muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pobladores | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Información | La Municipalidad Provincial del Santa informa de la fecha y horario en que serán brindados los servicios de limpieza pública. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de respuesta | Rapidez | El servicio brindado es rápido. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Disposición | El personal del servicio de limpieza pública está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | Seguridad | Comportamiento confiable | Cuando el usuario plantea una necesidad, el personal del servicio de limpieza pública está disponible (no ocupado) para atender. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | El comportamiento de los empleados del servicio de limpieza pública infunde confianza. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Seguridad hacia los trabajadores | Los usuarios se sienten seguros con los trabajadores del servicio de limpieza pública | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | Los trabajadores del servicio de limpieza pública se comportan de manera cortés y amable. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Los empleados del servicio de limpieza pública tienen conocimiento para responder a las preguntas a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | Cobertura | El servicio de limpieza pública brinda cubre todas las zonas de Chimbote. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Horarios | Los horarios de atención del servicio de limpieza pública resultan convenientes para todos los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Atención personalizada | Los empleados del servicio de limpieza pública brindan atención personal a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Centrado en el usuario | El servicio de limpieza pública tiene su principal interés en los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comprende las necesidades | El servicio de limpieza pública comprende las necesidades específicas de los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |


 MS. CPC. FIORELLA CORTEZ LOPEZ
 DNI N° 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA M.P.S.

DIRIGIDO A: POBLADORES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CORTEZ LOPEZ, FIORELLA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER



MS. CPC. FIORELLA CORTEZ LOPEZ
DNI N° 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

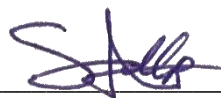
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública.

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opciones de respuesta | | | | | Criterios de evaluación | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | | | |
|----------|---------------------|--------------|--|--|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|-----------------------------------|--|----|--|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | Sí | No | |
| | Elementos tangibles | Equipos | El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Materiales | Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Personal | El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Cumplimiento | El servicio se cumple en las fechas y horarios programados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | El servicio concluye la atención en el horario correspondiente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Corrección | El servicio se presta de la manera correcta constantemente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El servicio se presta sin cometer errores. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Interés de atención | El personal del servicio de limpieza pública muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pobladores | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Información | La Municipalidad Provincial del Santa informa de la fecha y horario en que serán brindados los servicios de limpieza pública. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de respuesta | Rapidez | El servicio brindado es rápido. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Disposición | El personal del servicio de limpieza pública está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | Seguridad | Comportamiento confiable | Cuando el usuario plantea una necesidad, el personal del servicio de limpieza pública está disponible (no ocupado) para atender. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | El comportamiento de los empleados del servicio de limpieza pública infunde confianza. | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | Seguridad hacia los trabajadores | Los usuarios se sienten seguros con los trabajadores del servicio de limpieza pública | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | Los trabajadores del servicio de limpieza pública se comportan de manera cortés y amable. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Los empleados del servicio de limpieza pública tienen conocimiento para responder a las preguntas a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | Cobertura | El servicio de limpieza pública brinda cubre todas las zonas de Chimbote. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Horarios | Los horarios de atención del servicio de limpieza pública resultan convenientes para todos los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Atención personalizada | Los empleados del servicio de limpieza pública brindan atención personal a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Centrado en el usuario | El servicio de limpieza pública tiene su principal interés en los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comprende las necesidades | El servicio de limpieza pública comprende las necesidades específicas de los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |



Dra. Sindili Margarita Varas Rivera

DNI 40333481

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA M.P.S.

DIRIGIDO A: POBLADORES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VARAS RIVERA, SINDILI MARGARITA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA



Dra. Sindili Margarita Varas Rivera

DNI 40333481

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública.

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opciones de respuesta | | | | | Criterios de evaluación | | | | | | Observaciones y/o recomendaciones | | | |
|----------|---------------------|--------------|--|--|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|-----------------------------------|--|----|--|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Relación entre la variable y la Dimensión | | Relación entre la Dimensión y el Indicador | | Relación entre el indicador y el ítem. | | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | Sí | No | |
| | Elementos tangibles | Equipos | El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Materiales | Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Personal | El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Fiabilidad | Cumplimiento | El servicio se cumple en las fechas y horarios programados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | | El servicio concluye la atención en el horario correspondiente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Corrección | El servicio se presta de la manera correcta constantemente. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El servicio se presta sin cometer errores. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Interés de atención | El personal del servicio de limpieza pública muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pobladores | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Información | La Municipalidad Provincial del Santa informa de la fecha y horario en que serán brindados los servicios de limpieza pública. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Capacidad de respuesta | Rapidez | El servicio brindado es rápido. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Disposición | El personal del servicio de limpieza pública está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Seguridad | Comportamiento confiable | Cuando el usuario plantea una necesidad, el personal del servicio de limpieza pública está disponible (no ocupado) para atender. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | El comportamiento de los empleados del servicio de limpieza pública infunde confianza. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Seguridad hacia los trabajadores | Los usuarios se sienten seguros con los trabajadores del servicio de limpieza pública | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---------------------------|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | Los trabajadores del servicio de limpieza pública se comportan de manera cortés y amable. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Los empleados del servicio de limpieza pública tienen conocimiento para responder a las preguntas a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | Empatía | Cobertura | El servicio de limpieza pública brinda cubre todas las zonas de Chimbote. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Horarios | Los horarios de atención del servicio de limpieza pública resultan convenientes para todos los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Atención personalizada | Los empleados del servicio de limpieza pública brindan atención personal a los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Centrado en el usuario | El servicio de limpieza pública tiene su principal interés en los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | Comprende las necesidades | El servicio de limpieza pública comprende las necesidades específicas de los usuarios. | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |


 Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

OBJETIVO: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA M.P.S.

DIRIGIDO A: POBLADORES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VALVERDE ALVA, WESLYN ERASMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. Weslyn Valverde Alva

DNI 43163513

**Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable:
Calidad del servicio de limpieza pública**

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach Fiabilidad | N° de elementos |
| ,845 | 22 |

Nivel de Confiabilidad Muy Bueno

Estadísticos total-elemento

| N° ITEM | Promedio | Varianza S |
|---------|----------|------------|
| ITEM 1 | 2.14 | 0.21 |
| ITEM 2 | 3.12 | 0.24 |
| ITEM 3 | 3.14 | 0.30 |
| ITEM 4 | 2.36 | 0.31 |
| ITEM 5 | 3.76 | 0.30 |
| ITEM 6 | 1.87 | 0.45 |
| ITEM 7 | 2.78 | 0.49 |
| ITEM 8 | 2.78 | 0.30 |
| ITEM 9 | 3.76 | 0.18 |
| ITEM 10 | 1.86 | 0.48 |
| ITEM 11 | 2.76 | 0.29 |
| ITEM 12 | 3.12 | 0.31 |
| ITEM 13 | 2.36 | 0.33 |
| ITEM 14 | 1.87 | 0.42 |
| ITEM 15 | 2.14 | 0.48 |
| ITEM 16 | 1.92 | 0.32 |
| ITEM 17 | 3.12 | 0.40 |
| ITEM 18 | 3.76 | 0.37 |
| ITEM 29 | 2.43 | 0.40 |
| ITEM 20 | 2.57 | 0.36 |
| ITEM 21 | 3.13 | 0.40 |
| ITEM 22 | 3.54 | 0.21 |

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores que no estuvieron contemplados en la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.845$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable de muy bueno, según la escala de alfa de Cronbach.

ANEXO 6: CÁLCULO DE LA MUESTRA

Entendiendo la muestra como un subconjunto de elementos de la población (Tamayo, 1997), se calculó para la presente investigación, el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra.

z = 1,64 (90%). Nivel de confianza

p = 0,5. Probabilidad que el estudio se realice al 50%.

q = 1– p = 1 – 0,5

N = 180000 Tamaño de la población.

E = 0,10. Error susceptible de cometer.

Reemplazando datos:

$$n = \frac{(1.64)^2(0.5)^2(180000)}{(0.01) (179999) + (0.6724)}$$
$$n = 67$$

Se obtuvo: n = 67

**ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
CHIMBOTE**

“Año de la Universalización de la Salud”

Chimbote, 25 de Mayo de 2020

CARTA N° 045 -2020-A-MPS

Dra.
ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
Jefa de la Escuela de Posgrado - UCV Chimbote

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

REFERENCIA : a).- Documento S/N de 21 de Mayo


De mi especial consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de manifestarle que mediante documento de referencia, su representado nos hizo llegar a la Municipalidad Provincial del Santa (MPS), la solicitud de Autorización para la aplicación de instrumentos de Investigación a los Trabajadores de la MPS, Titulado: “**Gestión de Logística y Calidad de Servicio de la Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020**”. A favor del Bach. **JESUS RAFAEL RODRIGUEZ FUENTES**.

En este sentido, comunico a su despacho la **AUTORIZACIÓN**, para la ejecución de lo descrito en el párrafo precedente, a fin de contribuir al aprendizaje y crecimiento profesional del estudiante.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Arg. Roberto Jesus Brincano Franco
ALCALDE

ANEXO 8: BASE DE DATOS

VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | D1 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | D2 | 17 | 18 | 19 | 20 | D3 | V |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 29 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 27 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 27 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 25 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 24 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 24 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 25 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 25 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 37 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 39 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 35 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 38 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 35 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 41 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 38 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 40 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 40 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 35 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 42 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 39 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 30 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 29 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 27 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 27 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 25 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 24 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 24 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 25 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 25 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 37 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 35 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 41 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 41 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 35 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 41 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 16 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 38 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 40 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 35 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 15 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 42 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 39 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 30 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 29 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 27 |

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| 1 | 2 | 3 | 4 | D1 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | D2 | 11 | 12 | D3 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | D4 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | D5 | V |
|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8 | 28 |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 54 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 23 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 81 |
| 2 | 1 | 4 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 66 |
| 3 | 1 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 71 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 58 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 4 | 6 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 62 |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 27 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 95 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 4 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15 | 68 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 53 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 77 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 75 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 20 | 3 | 4 | 7 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 69 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 16 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 49 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 42 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 49 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 18 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 18 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 70 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 53 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8 | 28 |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 54 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 23 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 81 |
| 2 | 1 | 4 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 66 |
| 3 | 1 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 71 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 58 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 4 | 6 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 62 |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 27 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 95 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 15 | 2 | 4 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 15 | 68 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 53 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 77 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 75 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 20 | 3 | 4 | 7 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 69 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 16 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 49 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 42 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 49 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 18 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 70 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 14 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 53 |

ANEXO 9 ARTÍCULO CIENTÍFICO

1.- TÍTULO

Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

2.- AUTOR

Bach. Jesus Rafael Rodriguez Fuentes

ingjrf1705@gmail.com

Estudiante de la EPG de la Universidad César Vallejo

3.- RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020, dada su importancia en la calidad de vida del poblador. El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño de investigación correlacional, el cual contó con una población de 180000 pobladores del distrito de Chimbote y 67 trabajadores de áreas relacionadas con el área de logística de la Municipalidad Provincial del Santa, de los cuales se calculó una muestra coincidente de 67 pobladores y trabajadores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios para ambas variables. Del análisis de resultados se identificó que el nivel de la calidad del servicio de limpieza pública del Distrito de Chimbote es medio; mientras que, la gestión logística de la Municipalidad Provincial del Santa es ineficiente. En conclusión, la investigación confirmó la hipótesis de investigación planteada: existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, según la cual el $p\text{-valor}=0.09$.

4.- PALABRAS CLAVE

Gestión logística, calidad del servicio, limpieza pública.

5. - ABSTRACT

The present study had the general objective of determining the relationship that exists between logistics management and the quality of the public cleaning service of the Provincial Municipality of Santa, 2020, given its importance in the quality of life of the population. The study was descriptive, with a correlational research design, which included a population of 18,000 inhabitants of the Chimbote district and 67 workers from areas related to the logistics area of the Santa Provincial Municipality, of which a coincident sample of 67 residents and workers, to whom the questionnaires for both variables were applied. From the analysis of results, it was identified that the quality level of the public cleaning service of the Chimbote District is medium; while, the logistics management of the Provincial Municipality of Santa is inefficient. In conclusion, the investigation confirmed the hypothesis of the proposed investigation: there is a significant relationship between logistics

management and the quality of the public cleaning service of the Provincial Municipality of Santa, according to which the p-value = 0.09.

6. - KEYWORDS

Logistics management, service quality, public cleaning.

7.- INTRODUCCIÓN

El servicio de limpieza pública es un indicador del desarrollo de las ciudades. A pesar de que resulta vital para la salud, no solo física, sino incluso mental y hasta espiritual (Helby, Hjelmar y Vrangbk, 2017), se puede ver existen algunas dificultades para alcanzar una verdadera eficiencia en el recojo y gestión de los residuos sólidos, alimentado por los complejos procedimientos, pero también por una cultura muy propia de los ciudadanos, quienes se desentienden en sus responsabilidades frente a este servicio a través de conductas poco cooperativas. (Dahlström, 2018). Con base en lo anterior, se trata de un problema complicado y de urgente solución, sobre todo porque se evidencia en diversos planos o contextos situacionales.

La Municipalidad Provincial del Santa viene bregando en la mejora de la calidad del servicio de la limpieza pública; sin embargo, existen obstáculos que dificultan que el servicio alcance un desarrollo óptimo. En primer lugar, ha existido una capacidad resolutoria poco eficiente por parte de las autoridades. Esto se ha manifestado en la ausencia durante décadas de un número suficiente de camiones compactadores que garanticen el recojo y la disposición final de los residuos de la ciudad. Por otro lado, se trataba de unidades antiguas y obsoletas, cuyas características no contribuían al logro de la calidad en el servicio. Asimismo, durante años, se ha utilizado el botadero ubicado cerca del túnel de Coishco para el arrojo de la basura, lo cual ha maltratado la imagen de la ciudad y el medio ambiente, incumpliendo además con ello normas relacionadas con el manejo de los residuos sólidos. Como se evidencia, a pesar de que en los últimos tiempos se ha buscado potenciar el servicio de limpieza, aún queda mucho por mejorar. El segundo obstáculo, y el más preocupante, se debe al comportamiento social de los ciudadanos. Existe una irresponsabilidad civil relacionada con el respeto al medio ambiente y a los demás. Eso ha provocado que en nuestra ciudad existan cuarenta puntos críticos por acumulación de basura, alimentados principalmente por una cultura de comportamiento desprovista de estrategias de cuidado del ambiente, como por ejemplo, el reciclaje.

Esta situación problemática descrita y analizada ha llevado a formular la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020? Por otro lado, el objetivo general que orienta este estudio se centra en determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S. A partir de los objetivos

propuestos, se formularon dos hipótesis que se comprobarán mediante los resultados que se obtengan. En primer lugar, H_1 : Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.; en segundo lugar, H_0 : No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

A nivel internacional, existen antecedentes en la investigación de Martínez y El Kadi (2019), quienes comprobaron una relación positiva entre las variables logística Integral y Calidad, evidenciando una significativa relación entre ambas ($\rho = 0.462$). Asimismo, el estudio realizado en Lituania por Meidutė-Kavaliauskienė, Aranskis y Litvinenko (2014), obtuvo una correlación de 0.56 (moderada) entre la gestión logística y la calidad de servicio, demostrando que afecta directamente una a la otra. Finalmente, en Lima, Condori (2018), concluyó que la calidad de atención mostró muy alta correlación (0,812**) con la dimensión distribución de la gestión logística. En la revisión teórica, al valorar la importancia de cada uno de los procesos en una empresa para el logro de los objetivos organizacionales, la logística cumple un papel trascendente, pues ella es la responsable del manejo eficiente de la cadena de suministros para el aseguramiento de una producción o servicio de calidad. Cano et al. (2015) definen a la gestión logística como aquella que tiene como función operativizar los procesos y realizar las actividades pertinentes para la obtención y administración, no solo de las materias primas, sino también de los productos terminados hasta su distribución final a los clientes. Tomando en cuenta los aportes teóricos anteriores, se tomarán en cuenta las tres dimensiones propuestas por Arias (2019). La primera a considerar se denomina Compras. Aquí se encuentran contempladas las acciones relacionadas con la primera función en la cadena de suministros. Este proceso es capital dado que tiene incidencia sobre las otras fases en la búsqueda de calidad. Para ello, debe existir una competencia relacionada con el conocimiento de las fuentes que proveen los materiales con respecto a la cantidad y a la calidad. La segunda dimensión se denomina Almacenamiento, según la cual se busca asegurar el mantenimiento de las materias primas y productos. Su importancia es vital, dado que esfuerzos innecesarios o mal gestionados en esta dimensión podrían ocasionar costos o gasto innecesarios. La última dimensión es considerada como Distribución, que implica el proceso por el cual se distribuye el material a cada uno de los puntos responsables.

En la revisión de la literatura sobre la variable calidad de servicio, se consideró a Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Vergara et al., 2011) quienes definen a esta variable como la valoración del cliente y se basa en la diferencia entre la expectativa del servicio o producto con respecto a la percepción de lo recibido. Las dimensiones o categorías que permiten evaluar la calidad de servicio se agrupan en cinco, según

Zeithaml, Bitner y Gremler (citados por Numpaque y Rocha, 2016). En primer lugar, la fiabilidad del servicio que consiste en realizar el servicio ofertado cuidadosa y confiablemente acorde a lo prometido en cuanto a la entrega, solución de problemas y establecimiento de precios. En segundo lugar, los elementos tangibles, los cuales se pueden verificar mediante el tacto, la vista y el olfato, está referidos a la apariencia física, infraestructura, instalaciones, comunicación, materiales y equipos. En tercer lugar, la capacidad de respuesta, la cual hace referencia a la calidad, tiempo y costo de respuesta que se le brinda al cliente para lograr la mejor prestación posible. En cuarto lugar, la seguridad entendida como la confianza que debe brindarse al usuario, dicho de otro modo, es la certeza y el conocimiento que demuestra el trabajador para generar confianza y credibilidad. Finalmente, la empatía es la categoría referida a la atención personalizada y enfocada en los detalles que le brinda la empresa a sus usuarios (Numpaque y Rocha, 2016). Es una dimensión de tipo psicológico y cognitivo y parte de un adecuado reconocimiento de los sentimientos del cliente.

8.-METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño de investigación correlacional, el cual contó con una población de 180000 pobladores del distrito de Chimbote y 67 trabajadores de áreas relacionadas con el área de logística de la Municipalidad Provincial del Santa, de los cuales se calculó una muestra coincidente de 67 pobladores y trabajadores, a quienes se les aplicaron los cuestionarios para ambas variables. Para el logro del objetivo se ejecutó primero la prueba de normalidad, en función de su resultado, se procedió a la aplicación de la Prueba Chi-Cuadrado, la cual permitió establecer la asociación entre las dos variables ya que las muestras fueron independientes. Esta prueba permitió verificar las hipótesis del estudio.

9.- RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la M.P.S.

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|---|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 21,560 ^a | 2 | ,009 |
| Razón de verosimilitud | 18,369 | 2 | ,016 |
| Asociación lineal por lineal | 12,849 | 1 | ,057 |
| N de casos válidos | 67 | | |

a. 221 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación

El p-valor=0.09, el cual es menor que el valor de significancia propuesto= 0.05, además, el valor calculado de Chi-cuadrado ($t_{cal}=21,560$) es mayor que el valor esperado ($t=5,9915$) para el grado de libertad 2; en consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del estudio.

10.- DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general y el análisis de los resultados obtenidos, se halló correspondencia con Martínez y El Kadi (2019), quienes también comprobaron una relación positiva entre ambas variables, Iguales resultados se obtuvieron en la investigación de Meidutė-Kavaliauskienė et al. (2014), quienes obtuvieron una correlación de 0.56 (moderada) entre la gestión logística y la calidad de servicio, demostrando que afecta directamente una a la otra. A nivel nacional, los resultados siguieron siendo similares, tal como se comprueba en la investigación de Condori (2018), quien establece una correlación significativa alta (0,758**) entre las variables. Al analizar estos resultados similares se podría tomar en cuenta lo aportado por Carrasco (citado por Rocano et al., 2019) quien explica que una gestión logística adecuada y eficiente permite lograr una cadena de valor sobre otros procesos, sobre todo cuando se busca lograr productos y servicios de calidad. En el caso de la Municipalidad Provincial del Santa, esta correlación existente entre las variables de estudio se explicaría a partir de los niveles bajo o regular que se encuentran en las descripciones, lo que permitiría entender que el mejoramiento de algunas de las variables repercutiría progresivamente en la otra.

11.- CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa.

12.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anca, V. (2019). Logistics and Supply Chain Management: An Overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2). Recuperado de <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0035>
- Arias, S. Influencia del diseño de Layout de almacenes en la gestión logística de las empresas constructoras en la Banda de Shilcayo, San Martín, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39204>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. Mayett, Y. & López, G. (2015). Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico. *Contaduría y administración*, 60(1), 181-203. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)

- Condori, R. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15872>
- Dahlström, C. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Helby, O., Hjelmar, U. & Vrangbk, K. (2017). Is Contracting out of Public Services still the Great Panacea? A Systematic Review of Studies on Economic and Quality Effects from 2000 to 2014. *Social Policy & Administration*, 52(1). Recuperado de <https://doi.org/10.1111/spol.12297>
- Martínez, L. & El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Meidutė-Kavaliauskienė, I., Aranskis, A. & Litvinenko, M. (2014). Consumer Satisfaction with the Quality of Logistics Services. *Elsevier*, 110, 330-340. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.877>
- Numpaqué-Pacabaque A. y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura. *Rev. Fac. Med.* 64(4):715-20. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Rocano, D., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). Gestión logística con enfoque en la ISO28000, para empresas comerciales. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 136-158. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.550>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>

ANEXO 10: PÁGINA DEL JURADO

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|---|---------------------------------------|---|

Siendo las horas 8:00 del día, domingo dieciséis de agosto del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2020

Presentado por el Bachiller: **RODRIGUEZ FUENTES, JESUS RAFAEL**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 16 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Chimbote, 16 de Agosto de 2020

PRESIDENTE: Dra. CARBONELL GARCIA,
CARMEN ELENA

Firma:

SECRETARIO: Ms. BORJA REYNA, WHISTON
KENDRICK

Firma:

VOCAL: Ms. VARGAS LLUMPO, JORGE
FAVIO

Firma:

| | | | |
|--------|--|--------|-----------|
| Revisó | Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC | Aprobó | Rectorado |
|--------|--|--------|-----------|

ANEXO 11: PANTALLA DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1102421841&s=1&o=1327416280&lang=es&student_user=1

feedback studio Jesus Rodriguez Fuentes Informe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE INVESTIGACIÓN
Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la
Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

AUTOR:
Bach. RODRIGUEZ FUENTES, Jesus Rafael
(<https://orcid.org/0000-0002-4067-4571>)

ASESOR:
Mg. VARGAS LLUMPO, Jorge Favio
(<https://orcid.org/0000-0002-1624-3512>)

Resumen de coincidencias

17 %

| | | |
|---|---|------|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 9 % |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 1 % |
| 3 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 5 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 6 | tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 8 | pt.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 9 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |

Página: 1 de 43 Número de palabras: 10766 Text-only Report | High Resolution Activado

ANEXO 12: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Jesus Rafael Rodriguez Fuentes, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa académico de Maestría en Gestión pública, identificado(a) con DNI 32128700, con el artículo titulado: "Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020."

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, agosto 2020.



Jesus Rafael Rodríguez Fuentes

DNI N° 32128700

**ANEXO 13: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**


Yo, Jesus Rafael Rodriguez Fuentes, identificado con DNI N° 32128700, egresado de la Escuela de Posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación / Tesis:

“Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020”,

En el Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

Chimbote, 2 de agosto 2020

| | |
|--------------------------------|---|
| JESUS RAFAEL RODRIGUEZ FUENTES | |
| DNI : 32128700 | FIRMA:  |
| ORCID: 0000-0002-4067-4571 | |

**ANEXO 14: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**