



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**La gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad
pública del sector transportes 2021**

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

AUTOR:

Policarpo Vasquez, Henry Jimmy (ORCID: 0000-0003-1503-0168)

ASESOR:

Dr. Muñoz Ledezma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios el creador de todas las cosas. A mis Padres Sady y Policarpo A. y Rojana Vasquez R. por haberme formado con buenos sentimientos, hábitos y valores. A mi hija Grace Policarpo Loayza por su imparable apoyo moral para alcanzar mis anhelos. A mi pareja Iris Caverro por su incansable apoyo. A mi Amigo Cesar Augusto Cárdenas Castillo por su infaltable apoyo fraternal, fruto de lo cual cumplo una de mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y salud, por ayudarme a cumplir una de mis metas. A mis Padres. A mis Hermanos. A mi Hija. Al Lic. Cesar Augusto Cárdenas Castillo por haberme brindado su amistad, confianza, oportunidad y apoyo para crecer profesionalmente. A mis amigos por que día a día me dieron su apoyo cuando fue necesario.

Índice de contenidos

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	17
III METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población y muestra	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	26
3.5 Procedimientos	29
3.6 Métodos de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	52
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	27
Tabla 2. Rangos del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	28
Tabla 3. Estadística de fiabilidad de Gestión Logística.....	28
Tabla 4. Estadística de fiabilidad de nivel de servicio interno	29
Tabla 5. Gestión logística.....	31
Tabla 6. Aprovisionamiento.....	32
Tabla 7. Almacenamiento.....	33
Tabla 8. Distribución	34
Tabla 9. Nivel de servicio interno	35
Tabla 10. Disponibilidad.....	36
Tabla 11. Rapidez.....	37
Tabla 12. Tabla cruzada de gestión logística y nivel de servicio interno.....	38
Tabla 13. Tabla cruzada de aprovisionamiento y nivel de servicio interno	39
Tabla 14. Tabla cruzada de almacenamiento y nivel de servicio interno	40
Tabla 15. Tabla cruzada de distribución y nivel de servicio interno	41
Tabla 16. Prueba de normalidad	42
Tabla 17. Correlación de variables gestión logística y nivel de servicio interno	43
Tabla 18. Correlación de aprovisionamiento y nivel de servicio interno.....	44
Tabla 19. Correlación de almacenamiento y nivel de servicio interno	45
Tabla 20. Correlación de distribución y nivel de servicio interno	46

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	25
Figura 2. Diagrama de frecuencias de la variable gestión logística	31
Figura 3. Diagrama de frecuencias de la dimensión aprovisionamiento	32
Figura 4. Diagrama de frecuencias de la dimensión almacenamiento	33
Figura 5. Diagrama de frecuencias de la dimensión distribución	34
Figura 6. Diagrama de frecuencias de la variable nivel de servicio interno.....	35
Figura 7. Diagrama de frecuencias de la dimensión disponibilidad	36
Figura 8. Diagrama de frecuencias de la dimensión rapidez	37
Figura 9. Frecuencias cruzadas de gestión logística y nivel de servicio interno ...	38
Figura 10. Frecuencias cruzadas de aprovisionamiento y nivel de servicio interno	39
Figura 11. Frecuencias cruzadas de almacenamiento y nivel de servicio interno.	40
Figura 12. Frecuencias cruzadas de distribución y nivel de servicio interno	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, la investigación fue no experimental, de tipo correlacional; aplicándose a la población de 50 trabajadores de la entidad pública. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez fue probada a través del juicio de expertos, probándose su confiabilidad mediante la prueba piloto hallándose los valores de 0,935 para la variable gestión logística y 0,943 nivel de servicio según el coeficiente Alpha de Cronbach, con lo cual se deduce que es alta la fiabilidad de los ítems de las variables-. Los resultados descriptivos en la variable gestión logística, evidencia que el 52% precisó que es de nivel bajo, mientras que el 40% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que es alto. En la variable nivel de servicio se tiene que el 64% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto. En conclusión, se determinó con 95% de confianza la relación entre las variables gestión logística y nivel de servicio. Por otro lado, en el resultado inferencial se afirmó que existe una relación moderada alta positiva con las variables gestión logística y nivel de servicio resultando 0.687 según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras claves: Gestión logística, nivel de servicio interno, disponibilidad, rapidez

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between logistics management and the level of internal service in a public entity of the transport sector 2021, the research was non-experimental, correlational type; applying to the population of 50 workers of the public entity. The instruments used were two questionnaires, their validity was tested through the judgment of experts, their reliability being tested through the pilot test, finding the values of 0.935 for the variable logistics management and 0.943 level of service according to Cronbach's Alpha coefficient, with which it is deduced that the reliability of the items of the variables is high. The descriptive results in the logistics management variable, evidence that 52% specified that it is of a low level, while 40% consider that it has a regular level and only 8% specify that it is high. In the variable level of service, 64% consider it to be of a low level, while 24% consider that it has a regular level and only 12% specify that it is high. In conclusion, the relationship between the logistics management and service level variables was determined with 95% confidence. On the other hand, in the inferential result it was stated that there is a moderate high positive relationship with the variables logistics management and service level, resulting in 0.687 according to the Spearman Rho correlation coefficient.

Keywords: Logistics management, internal service level, availability, speed

I. INTRODUCCIÓN

La logística se origina en la guerra tal que se asocia a sector castrense que tiene que ver con adquirir y el suministro de diversos productos requeridos de tal manera que se cumpla con la misión. En tal sentido los que están a cargo en las entidades castrenses constantemente hacen la gestión para contar con los materiales y diversos productos para el ejército.

El mercado dinámico hace que los competidores sea el estímulo para la empresa, tal que la rivalidad institucional direcciona a mejorar el criterio, modificando el proceso e innovando para mejorar los servicios que se brindan a nivel interno y externo. En tanto las empresas que en su momento se preocuparon por un posicionamiento efectivo y no tomaron en cuenta que era preciso seguir en el mercado, tuvieron una contracción sería en su demanda, ya que el esfuerzo desplegado no estuvo enfocado en mejorar el servicio, sino en tener mayores ganancias, descuidando los servicios que se brinda a los clientes.

Por su parte Urrea (2015) precisó que en América Latina últimamente, el sector logístico ha presentado significativos cambios, orientado a brindar mejores servicios. El Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), precisa que en poblaciones desarrollada y en vías de desarrollo, han mejorado significativamente su sistema operativo para ofrecer mejores servicios.

A nivel nacional en el Perú empresas reconocidas como Backus poseen buenas prácticas de gestión logística con un adecuado control de inventarios. Sin embargo, a nivel de regiones en el Perú por las dificultades en muchos casos al acceso se presentan problemas para el abastecimiento por factores climáticos, geográficos y vías de acceso no propicias. Cabe resaltar que otro factor en contra es la inseguridad existente en el país que genera retrasos y por tanto genera deficiencias logísticas a nivel de abastecimiento y distribución de productos.

En el Perú, todas las instituciones públicas cumplen 2 funciones: La función institucional y la función administrativa. Ambas se complementan entre sí a efectos de conseguir los logros institucionales planteados por la alta dirección y de acuerdo a las políticas nacionales. La función administrativa genera todos los procedimientos administrativos para que la función institucional se desarrolle y alcance los objetivos planteados; en ese sentido la función administrativa engloba

lo relacionado a los Sistemas de Recursos Humanos, el Sistema de Administración y Finanzas, el Sistema de Presupuesto, el Sistema de Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería, entre otros. Las contrataciones públicas de bienes se inician con la necesidad del área usuaria de obtener un bien específico para que pueda cumplir con sus objetivos institucionales, para lo cual elabora el requerimiento y las especificaciones técnicas del bien a detalle, sin mencionar marcas (Ley y Reglamento en anexo); en razón a las especificaciones técnicas se desencadena el sistema de abastecimiento, el cual comprende el aprovisionamiento del bien (adquisición), almacenamiento y distribución. Al respecto se presentan inconvenientes cuando los bienes no llegan oportunamente al área usuaria debido a que en el aprovisionamiento: Falta presupuesto, hay mala programación de las contrataciones (PAC=Plan Anual de Contrataciones) y demora en la contratación (menores a 08 UIT, procedimiento de selección). Respecto al almacenamiento se tiene que hay incumplimiento del proveedor, retrasos en los plazos de las entregas de bienes por parte del proveedor y presentan equivocación en la recepción de los bienes. (Personal inexperto). Finalmente, en la distribución se tiene inconvenientes por la falta de stock, demora en la preparación de pedidos para la distribución (personal inexperto).

Por lo que al formular el Problema tenemos el problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021?. Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021? y ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021?.

En referencia a la justificación, Arbaiza (2014), mencionó que el estudio es preciso alcanzar relevancia social, que resulte benéfica a nivel del estudio, ciencia y personal. Al respecto se tiene la justifica práctica, ya que está orientada a considera relevante las deficiencias en la gestión logística en la entidad pública y que se busca tener buen fundamento para la mejora de las labores con mejor perspectiva en cuanto al nivel de servicio del sector transportes. En relación a ello, Valderrama (2015), preciso que busca dar aporte en cuanto a la solución de

los inconvenientes que generan una mala gestión logística. También se justifica metodológicamente pues con el análisis, y el método investigativo responde a interrogantes hechas en el problema, logrando los objetivos y con la validez de las hipótesis planteadas por el investigador. Al respecto Valderrama (2015), puntualizó que al diseñar es relevante plantear los objetivos en la investigación. Así mismo se justifica socialmente ya que en la medida que se tenga buena gestión logística el sector podrá direccionar mejor los servicios que brinda a la comunidad.

Luego, se plantean objetivos buscando el logro de la relación de las variables de investigación. En tal sentido se considera como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, determinar la relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021 y determinar la relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Sobre la hipótesis se consideran como hipótesis general es: Existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. Las hipótesis específicas son:

Existe relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021 y existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se admite los estudios realizados por investigadores nacionales e internacionales. Al respecto se: considera los internacionales siguientes:

Gellibert (2017), definió como objetivo evaluarla incidencia de los procesos en satisfacer los clientes. La investigación fue cualitativo y cuantitativo, con método deductivo, descriptivo y bibliográfico. Se concluye luego de brindar atención a más clientes, el lograr ventajas competitivas según el valor tal que la entidad se sostenga a nivel del largo plazo. Resulta importante la investigación en vista que contribuye con el presente estudio con la finalidad de cumplir con lo requerido por el cliente.

Anđelković y Radosavljević (2017), en su estudio su objetivo fue mejorar la atención de pedidos frente a las solicitudes de cualquier participante en la cadena de suministro, como parte integral de todo sistema logístico, sean proveedores y clientes. La investigación realizada fue empírica con datos cuantitativos. Se ha elegido una muestra aleatoria de empresas especializadas en realizar actividades de distribución. Como resultado se tiene que de las empresas observadas que el 20% de las empresas no han implementado la gestión de almacenes, por ello en la preparación de los pedidos se tienen limitaciones.

Flores (2021), en su estudio planteó como objetivo la búsqueda de equilibrio a nivel de la cadena de suministros logrando tener operaciones eficientes en la entrega de los productos a los clientes. El método fue no experimental, transaccional, correlacional, considerada aplicada y cuantitativa. La muestra lo conformó 384 integrantes, realizando encuestas. Se concluye mediante el procesamiento que la relación habida entre las variables es baja positiva tal que se aceptó las hipótesis planteadas por el investigador.

Calzado (2020), en su artículo su objetivo fue analizar el proceso, capacidad y precisar deficiencias encontradas a nivel de la gestión logística. El estudio fue sistémico y estructural de tal manera que se ve la interrelación de los elementos, considerando el método inductivo y deductivo para evaluar las hipótesis, siendo cuantitativo. Se concluye comprobando que se eleva el nivel de servicio a los clientes y al mismo tiempo hay una mejor forma de toma de decisiones.

A nivel nacional se toma en cuenta los estudios siguientes

Gonzales (2021), en su investigación su objetivo fue precisar con la propuesta de la gestión logística se cumple el nivel de servicio en el operador logístico. El enfoque de la investigación se alinea a la gestión de proyectos, siendo investigación aplicada y cuantitativa. La población conformó los pedidos que hicieron a la empresa. Como resultados se tiene que hubo un impacto valorativo ya que en el nivel de servicio se tuvo el pedido perfecto en 98.5%, pedidos completos en 99.1%, pedidos sin daño 99.5% y pedidos a tiempo fue 100%.

Ramos (2018), mencionó como objetivo mejorar la atención a los clientes en RALAMN S.A.C. a través de Implementar el Sistema de Gestión Logística. La investigación fue descriptiva porque se detectó, identificó, precisó y describió las condiciones actuales del Sistema de Gestión Logística estableciendo acciones adecuadas con miras de dar un buen servicio al comprador. En conclusión, se mejoró los reclamos hechos por los clientes con una reducción de devolución en 52.03%, se logró que las entregas de pedidos disminuyan en 37.84% entregando oportunamente entre 1 a 10 días como tope. Es relevante el estudio para la investigación ya que un buen sistema logístico permite brindar buen servicio al cliente.

Por su parte Espinoza (2017), definió su objetivo con fines de aumentar la productividad. La metodología resultó aplicada, siendo cuasi experimental. En conclusión, mediante la Gestión Logística hubo mejora de la productividad, alcanzando un aumento de 13,07%, tal que el estudio previo registrado, se tiene que la eficiencia tuvo un aumento de 20.3% después de implementar, y la eficacia tuvo un aumento de 12% después de implementar la gestión logística. Resulta importante el estudio tal que aporta en el estudio de acuerdo a la adecuada gestión logística dinamizando labores a nivel del sector.

También Arellano e Hinojosa (2017), definió el objetivo tal que impacta la gestión logística integral en la competitividad de pequeñas entidades sección agregados y materiales constructivos. Es un estudio de nivel descriptivo – explicativo, transversal. Como resultado se precisó la gestión logística no impacta a nivel de competitividad en entidades en estudio, con un 87.4 % de confiabilidad

en la logística integral y un 90.2% en competitividad de acuerdo a las pruebas realizadas. Es relevante la investigación ya que la logística tiene incidencia en la competitividad empresarial.

Aspajo (2020), en su estudio realizado, su objetivo fue realizar el análisis del estado actual de la gestión logística en la entidad Shalom cuya sede se localiza en Iquitos. El estudio fue descriptivo no experimental, haciendo uso de las encuestas mediante los cuestionarios. La población lo conformaron 10 trabajadores de la misma entidad. Se concluye destacando que la entrega de mercadería fue buena en 60% y el 80 % mencionaron que la distribución es buena.

De acuerdo a las teorías que se vinculan con el estudio se tiene respecto a la Gestión logística las siguientes definiciones:

Molina (2015) manifestó que resulta relevante en una entidad, pue en el área se busca satisfacer a la clientela, con la reflexión que no es suficiente producir bienes de calidad, si se presentan deficiencias a nivel de la distribución tal que no hay satisfacción de los clientes.

Por su parte Gonzales (2014) mencionó que la logística parte de la cadena de abastecimiento, prevé la materia prima llegando a los productos o servicios utilizados, considerando los materiales inventarios, información y capital de trabajo.

Ristovska, Kozuharov y Petkovski (2017), mencionaron que la logística implica: Planificación, implementación y control de forma eficiente y efectiva el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información vinculada a partir del origen al consumo dando cumplimiento con lo que el cliente requiere.

Arawati (2015), consideró que la gestión de la logística incluye la integración de visión, cultura, proceso y estrategia para organizar un óptimo flujo de materiales.

Hoang, Hung y Duy (2020), precisaron que La logística significa el arte del cálculo y el razonamiento, en contraste con la gestión de la cadena de suministro, es el trabajo necesario para mover y posicionar inventario a lo largo de una cadena de suministro. Como tal, la logística es un subconjunto de y ocurre dentro del marco más amplio de una cadena de suministro. La concepción es el proceso

de entrega del producto correcto en el lugar y momento adecuado en las condiciones adecuadas y el costo valorativo para el cliente.

Stošić y Trajković (2020), mencionaron que el sector de la logística para un funcionamiento óptimo requiere de los servicios logísticos. La industria se compone principalmente de seis sectores, de que los cuatro iniciales se relacionan con modos de transporte como aéreo, por carretera, marítimo y carril. Los dos sectores restantes son principalmente responsables de asegurar el envío al destino final a través de coordinación cuidadosa. Son relevantes los segmentos almacenamiento y almacenaje.

Vidrova (2020), considera que a medida que los mercados globales se vuelven cada vez más eficientes, la competencia ya no requiere lugar entre empresas individuales, pero entre cadenas de valor completas. En tal sentido para lograr satisfacer a los clientes con sus requerimientos la dinámica comercial debe ser adecuada para lograr abastecer el mercado con los productos que son solicitados por los clientes.

Lambert y Cooper (2020), precisaron que, en el entorno competitivo emergente, el éxito final de la empresa única depende de la capacidad de la dirección para integrar la intrincada red de relaciones comerciales de la empresa. Cada vez más, la gestión de múltiples relaciones representa una nueva forma de gestionar el negocio y se orienta a satisfacer las necesidades de los clientes con mayor prontitud en las entregas de productos.

Por su parte Mora (2016), mencionó sobre gestión logística que es el flujo de materiales y de información, desde proveedores, aprovisionamiento, producción, distribución física hasta los clientes, contando con el respaldo de la base de datos integrada para el manejo de la información. Consideró dimensiones de la gestión logística:

Dimensión 1: Aprovisionamiento

Mora (2016), sostuvo que representan el inicio de la cadena de suministro. Depende de lo requerido en materias primas y materiales de empaque, para la producción; siendo estas definidas en el planeamiento y pronóstico respecto a demanda en la empresa. Las compras forman parte del proceso, en la búsqueda de satisfacer óptimamente lo que se necesita adquirir en la entidad. La Gestión de

compras es vital ya que adquirir suministros permite luego hacer despachos logrando comprender lo que realmente la empresa necesita.

Mora (2016), precisó sobre objetivos de compras:

- a. Satisfacer a los clientes en la entidad, entregando productos y servicios oportunamente, con precios adecuados y calidad.
- b. Dar continuidad a nivel de abastecimiento en bienes y los servicios.
- c. Inventarios adecuados en la entidad.
- d. Establecer convenios a nivel de proveedor.
- e. Buen precio en las compras, logrando costos adecuados.
- f. Definir compras de productos conformes.

Dimensión 2: Almacenamiento

Mora (2016), sostuvo que es el espacio definido para ubicar, mantener y manipular mercaderías y materiales diversos. Se tiene dos aspectos relevantes: almacenaje y manejo de materiales. En circunstancias es una zona de tránsito donde se dan paso a los productos que están en unidades de empaque, para el despacho a clientes.

Dimensión 3: Distribución

Mora (2016), Define que: tiene que ver con la movilización de productos desde el lugar de origen (almacenamiento) al destino. Esta labor es importante dado que asocia el nivel de servicio.

Shiyas (2021), considera que la logística de los servicios está inconsciente o activamente conectada a diferentes actividades como la compra y venta, la comunicación y el tratamiento de determinadas situaciones. Relaciones en el sector de servicios existe entre el proveedor y el usuario de un servicio particular, y otros factores como la propiedad. En este caso se caracteriza por diferentes características como la no almacenabilidad, la inseparabilidad, la variabilidad y la complejidad. Las empresas deben tratar de comprender los posibles desafíos y riesgos en la logística de los servicios. Las interrupciones en la logística del servicio pueden afectar directamente los volúmenes de venta, la rentabilidad y la imagen de marca de empresas orientadas al servicio.

Ristovska, Kozuharov y Petkovski (2017), consideran que el elemento importante es la logística que proporciona a la gerencia los costos totales de operación y aumenta la eficiencia de la empresa. Este enfoque asegurará el final

los clientes obtienen valor por su dinero y también reducen el nivel de incertidumbre en la industria.

Respecto a la variable dependiente nivel de servicio contamos con siguientes autores:

Según Carreño (2017), el nivel de servicio tiene que ver con el servicio que se brinda al comprador, de tal manera que tiene un impacto a nivel del que se brinda al cliente, afectando al aspecto logístico, la planta y almacén

En este caso es preciso se base en lo que los clientes desean y no lo que la entidad o competidores ofrezcan. En este caso el nivel de servicio a los clientes tiene que ver con diversos detalles que el cliente desea como son la calidad, funcionalidad, garantía, servicio pos venta, cuestión técnica, entre otros.

Al respecto Tarziev, Banabakova y Georgiev (2018), consideran que las normas relacionadas con el servicio al cliente se desarrollan a nivel de las áreas: Gestión; control de calidad; proveedores; administración de diseño; gestión documentaria; calidad de compra; reconocimiento de productos; gestión de procesos en servicios; evaluar la calidad del servicio al cliente; administrar equipos de control, medir e implementar; medidas correctivas si hubiera discrepancias a nivel de prestación de servicios; carga, descarga, almacenamiento, embalaje, suministro y almacenamiento de los productos; contacto con el cliente; controlar datos asociados a la calidad de servicios; auditorías internas respecto al servicio de calidad; formación de personal; métodos de estadística.

También Querin y Göbl (2017), manifestaron que el servicio al cliente describe todas las actividades críticas necesarias para satisfacer a los clientes. El constante crecimiento de los servicios y la innovación tecnológica que tuvo lugar en los años siguientes trajo consigo agudas innovaciones en el servicio al cliente, apoyándose siempre más hacia una perspectiva centrada en el cliente. La satisfacción del cliente aumentará drásticamente mediante la gestión de inventarios, los tiempos de entrega y la reducción de las devoluciones de tal manera que el nivel de servicio sea óptimo.

Las dimensiones del nivel de servicio según Carreño (2017) son Las la disponibilidad y la rapidez. La disponibilidad de los productos tiene que ver con la posibilidad de brindar atención de los pedidos a los clientes a partir del inventario

de la entidad. La rapidez está vinculada con el tipo de transporte que se utiliza. En este caso se asocia al plazo de tiempo requerido para hacer uso de un tipo de transporte. También se toma en cuenta la ubicación del almacén. Lo ideal este ubicado en la zona cercana a los lugares de demanda y de esta manera se logra mejorar el nivel de servicio.

Ahmad, *et al.* (2020), consideran en los casos de un acuerdo establecido en el nivel de servicio, define los servicios que un proveedor proporciona al cliente, detallando el acuerdo, los términos utilizados, las partes involucradas y las formas en que los desacuerdos o se negocian los cambios. La gestión del nivel de servicio se refiere a la gestión y seguimiento de la relación comercial.

Piparo (2020), considera que cuando se trata de un acuerdo entre el servicio de soporte y el usuario, se cuantifica el mínimo servicio aceptable para el usuario. Un acuerdo de nivel de servicio, en la mayoría de los casos, el acuerdo se establece entre un negocio y consumidor. El acuerdo expresa servicios explícitos que están garantizados durante un período de tiempo preestablecido y, a menudo, se entregan por un precio fijo.

Bubalo y Rajsman (2020), consideran que la gestión de la calidad de los servicios de transporte tiene que ver con el servicio que brindan. Implica la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos y procesos para lograr los objetivos de gestión empresarial en empresas de transporte. La gestión en las entidades debe adecuarse a las necesidades del sector y atender la demanda de los usuarios, con servicios acorde a sus necesidades, evitando el maltrato y mal servicio.

Chocholac *et al.* (2020), consideran que hay una presión creciente sobre los sistemas de transporte y la logística de ciudades y aglomeraciones urbanas. Por lo que es posible hablar de un desarrollo fundamental. de las tecnologías modernas de la información y la comunicación, cambios en el comportamiento de compra de los clientes y necesidades cambiantes de movilidad de las personas. Es por ello que las atenciones en el sector de sus necesidades son preciso se regulen para mejorar el nivel de servicio y asegurar la plena satisfacción de los usuarios. Según

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se consideró básica, pues a través del estudio hay aporte a la ciencia respecto a la gestión logística y el nivel de servicio interno de entidad pública del sector transportes. En este sentido Valderrama (2015), considera que el estudio tipo básico, define lo científico y teórico del estudio, posteriormente se dan las hipótesis, tal que mediante la estadística se comprueba, contrasta y se obtienen resultados. Por su parte Ñaupas et. al (2018) precisan que una investigación básica se fundamenta por su aporte al ámbito científico siendo práctico su aporte. También Legra (2018), considera que estos estudios están vinculados al aplicado ya que tienen en su fundamento aporte teórico.

El alcance de la investigación se considera descriptivo pues describe el fenómeno observado; también es correlacional ya que su interés es encontrar la relación habida con las variables. Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) al referirse al estudio correlacional precisaron que se evalúa la relación entre ellas a nivel del ámbito de estudio.

Según su naturaleza: resultó siendo cuantitativa porque mediante los datos cuantitativos encontrar la relación habida con las variables. En tal sentido Valderrama (2015), considera que se hizo uso de la deducción pues se dio el estudio de lo particular a lo general y se hizo la prueba de hipótesis mediante el procesamiento estadístico.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño adecuado se caracteriza por su flexibilidad, ser apropiado, eficiencia y ser económico. Es relevante si reduce el sesgo y la recolección y análisis son característicos en el adecuado diseño (Akhtar, 2016)

Según Valderrama (2015), consideró la no existencia de manipular la variable y se infirió sobre las variables sin influencia y también, tuvo diseño correlacional (p. 68). Por lo que en el estudio se consideró no experimental pues no hay manipulación de la variable, luego es transversal ya que los datos se obtuvieron en un momento dado.

El esquema es el siguiente:

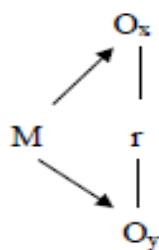


Figura 1. Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión logística

Oy = Nivel de servicio

r = Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Gestión logística

Carreño (2017), el nivel de servicio tiene que ver con el servicio que se brinda al comprador, de tal manera que tiene un impacto a nivel del que se brinda al cliente, afectando al aspecto logístico, la planta y almacén

Variable 2: Nivel de servicio

Carreño (2017), el nivel de servicio tiene que ver con el servicio que se brinda al comprador, de tal manera que tiene un impacto a nivel del que se brinda al cliente, afectando al aspecto logístico, la planta y almacén.

Operacionalización

Se toma en cuenta en las tablas, las variables, dimensiones, indicadores, así como la escala de medida (Anexo 1)

3.3 Población y muestra

Población

Para Valderrama (2015), la población conforma un grupo de individuos que tienen detalles parecidos de los que se infiere (p.160). Por su parte Tamayo (2017),

considera que el total del fenómeno estudiado, tal que las unidades analizadas se cuantifican para el estudio de manera integral.

La población está conformada por 50 empleados de la entidad pública del sector transportes

Criterio de inclusión: Conforman el estudio los trabajadores del sector logístico de la entidad pública de transportes

Criterio de exclusión: No se considera los trabajadores de otras áreas de la entidad pública de transportes

Muestra

Para Valderrama (2015), la muestra: resulta representativo en la población tal que se tomará en cuenta en el estudio (p. 161). También Shukla (2020), considera que una parte de la población representativa se conoce como muestra. Es decir, las unidades, seleccionados de la población como muestra, deben representar todo tipo de características de diferentes tipos de unidades de población.

La muestra fue conformada por los 50 empleados de la entidad pública del sector transportes, asumiendo que es de tipo censal.

Muestreo

Se procede mediante la selección representativa de la población, permitiendo estimación de los parámetros (Valderrama, 2015)

Al respecto al tomar el integro de la población no se admite el muestreo en el estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta

Según Ponto (2020), considera que la investigación por encuestas se define como la recopilación de información de una muestra de individuos a través de sus respuestas a las preguntas. Por su parte Trespacios (2005), respecto a las encuestas precisan son instrumentos vinculados al estudio pues se aplica a los

integrantes de la muestra, respondiendo de acuerdo al método de uso y asociando la información que se obtiene.

Según la encuesta se logró obtener respuestas dadas por las personas participantes, respecto a las variables. Para ello se utilizó la escala Likert.

Matas (2018), precisó la valoración de las preguntas como sigue: Nunca (1=N), Casi Nunca (2= CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=S). La escala sirve para que se pueda realizar el análisis estadístico con lo que se logrará hacer la interpretación de los datos, con fines de ver el comportamiento de datos y prueba de hipótesis.

Validez.

Hernández et al, (2014), se vincula según los instrumentos realizando mediciones adecuadas (p.201).

En vista que es un estudio científico se requiere sean confiables para que su contenido tenga validez.

Al respecto se hace la validación cumpliendo con los criterios: relevantes, pertinentes y finalmente con la claridad que se requiere de los ítems.

Por ello se dio validez con expertos, participando 3 docentes especialistas en el tema tratado.

Tabla 1.

Juicio de expertos

Número	Nombres y apellidos	Grado	Resultado
1	Juan Santa Cruz Carhuamaca	Doctor	Aplicable
2	Javier Francisco Panta Salazar	Doctor	Aplicable
3	Gerónimo Blas Chávez	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento

Hernández et al, (2014), considera que se da por su consistencia y coherencia. Por su parte Jaghsi *et al.* (2021), consideran que la confiabilidad del instrumento significa que el instrumento refleja consistentemente el constructo

que está midiendo al otorgar la misma puntuación si se usa a lo largo del tiempo o en múltiples administraciones.

En tal sentido el análisis de fiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach, evaluando mediante la tabla de equivalencia, de tal manera que se tiene una valoración precisa de los resultados obtenidos.

Tabla 2.

Rangos del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

En tal sentido en la investigación se aplicó la fiabilidad, de tal manera que resultó lo siguiente:

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad de Gestión Logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	15

De la prueba de fiabilidad de gestión logística mediante el software SPSS - 25, resultó 0,935 siendo excelente, reafirmando la consistencia en los ítems.

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad de nivel de servicio interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

De la prueba de fiabilidad de nivel de servicio mediante el software SPSS - 25, resultó 0,943 siendo excelente, reafirmando la consistencia en los ítems.

3.5 Procedimientos

Mediante una solicitud se pide el acceso a la entidad, realizado a través de la mesa de partes de la entidad, para tener la autorización respectiva.

Inicialmente se coordinó con el personal para la aplicación de encuestas. Previamente se hizo la sensibilización con los que participan del área de estudio, con fines de que tengan conocimiento la razón de aplicar las encuestas, para que tengan interés en responder coherentemente, lo cual es un aporte valioso para que los resultados de la encuesta sean coherentes y valorativos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva:

Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que este método facilita en la descripción y análisis de los datos procesados, sin hacer inferencia de la población original. También Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021), la estadística descriptiva implica medidas de frecuencia, tendencia central, dispersión / variación y posición.

En este caso se analiza los resultados obtenidos con las tablas y figuras correspondientes, interpretando su comportamiento.

Estadística inferencial:

Según Hernández et al, (2014), se prueban las hipótesis. También Tarek (2019), considera que permite inferir de las generalizaciones de grupos de muestra que se pueden aplicar a una población más amplia.

Se consideró en el estudio el estadígrafo Rho de Spearman mediante el cual se mide la correlación de las variables (Anexo 4)

3.7 Aspectos éticos

Koepsell y Ruiz (2015), mencionaron que ser autor implica respeto, tal que implica hacer la cita en el texto. La ética de lo realizado a nivel del ámbito social, resulta importante ya que en un estudio se hacen diversas pruebas y se comprueba. Se considera la confidencialidad con los participantes en las encuestas siendo sus respuestas anónimas. Meo (2010). También Fleming y Zegwaard (2018), consideran que lo ético permite la concreción de trabajos de alto nivel y de reconocimiento social.

Se efectúa responsablemente tal que se citan los autores, siendo relevante se refieran dado que presentan la parte importante del trabajo dando soporte a lo realizado.

También en el estudio se considera la redacción de acuerdo a lo que exige la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados estadísticos descriptivos

Variable 1: Gestión logística

Tabla 5.

Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	52,0	52,0	52,0
	Regular	20	40,0	40,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gestión logística (Agrupada)

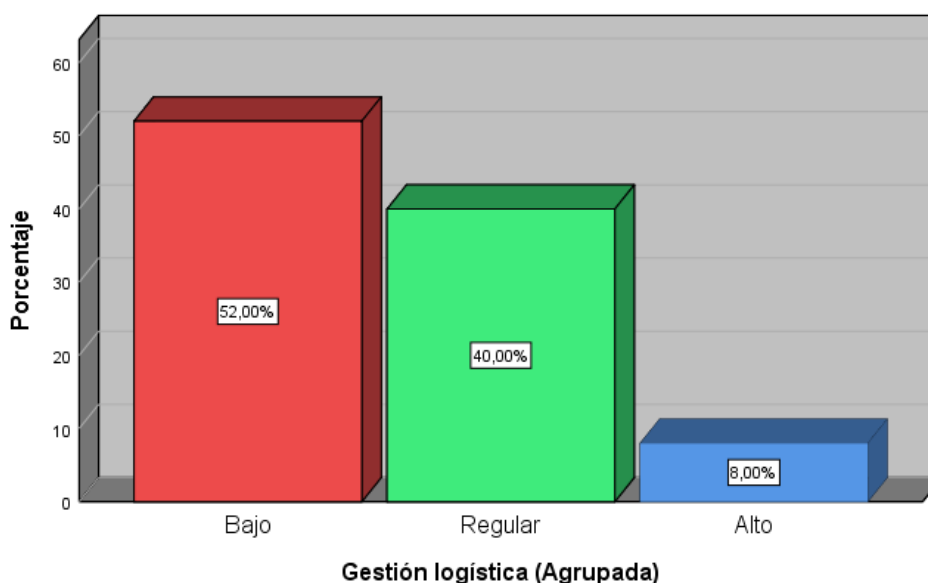


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la variable gestión logística

Según la tabla 5 y figura 2, en relación a la variable gestión logística, se tiene que el 52% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 40% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la gestión logística en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel en relación a la labor operativa que se realiza.

Dimensión 1: Aproveccionamiento

Tabla 6.

Aproveccionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	60,0	60,0	60,0
	Regular	14	28,0	28,0	88,0
	Alto	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

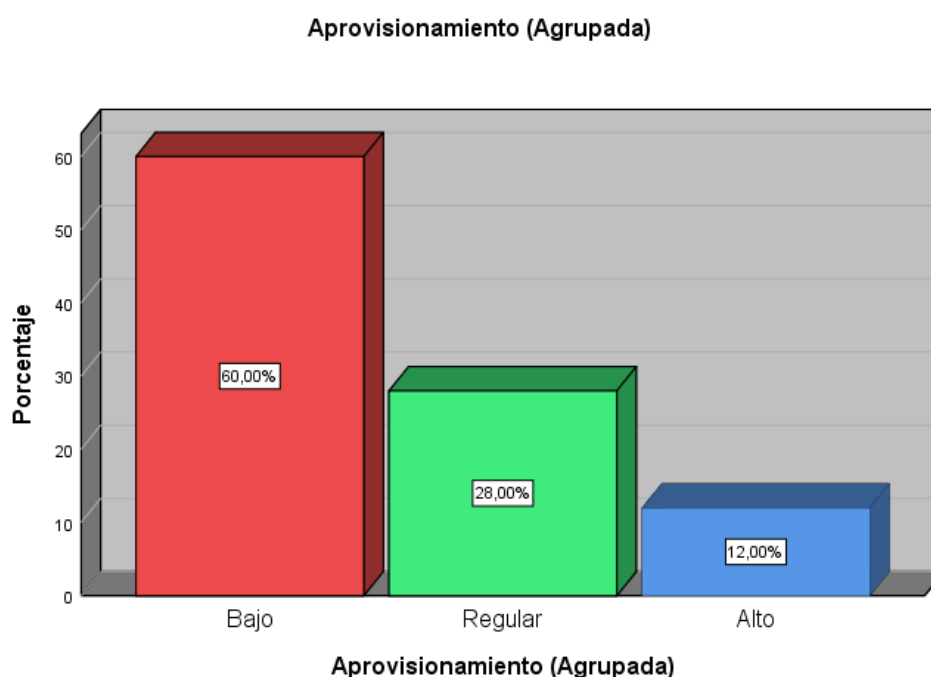


Figura 3. Diagrama de frecuencias de la dimensión aprovisionamiento

Según la tabla 6 y figura 3, en relación a la dimensión aprovisionamiento, se tiene que el 60% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 28% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que el aprovisionamiento en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel en relación a las adquisiciones.

Dimensión 2: Almacenamiento

Tabla 7.

Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	52,0	52,0	52,0
	Regular	20	40,0	40,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

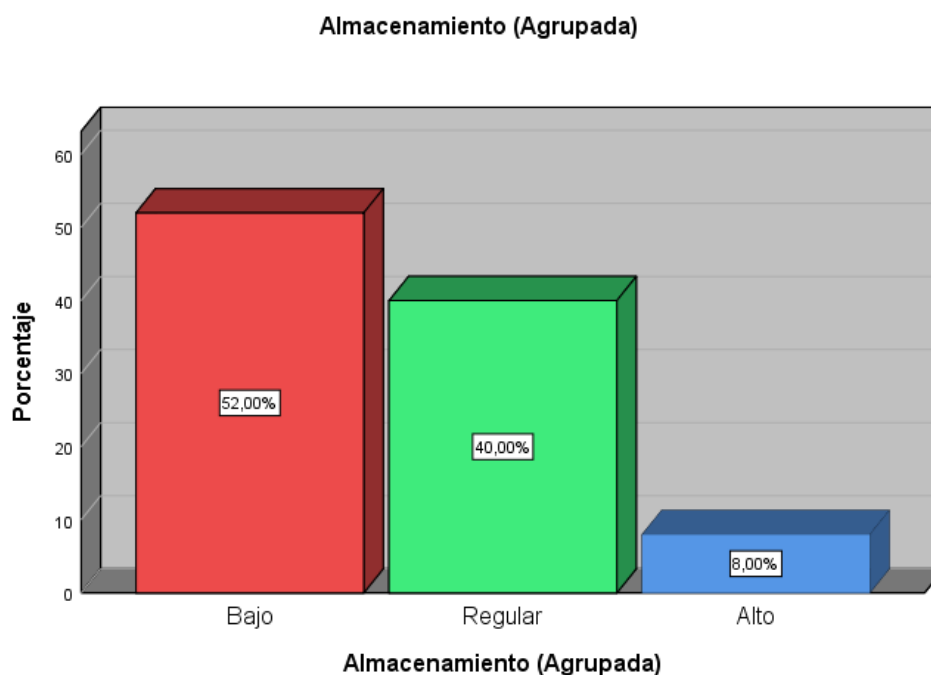


Figura 4. Diagrama de frecuencias de la dimensión almacenamiento

Según la tabla 7 y figura 4, en relación a la dimensión almacenamiento, se tiene que el 52% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 40% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que el almacenamiento en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel debido a falta de organización del almacén.

Dimensión 3: Distribución

Tabla 8.

Distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Regular	25	50,0	50,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

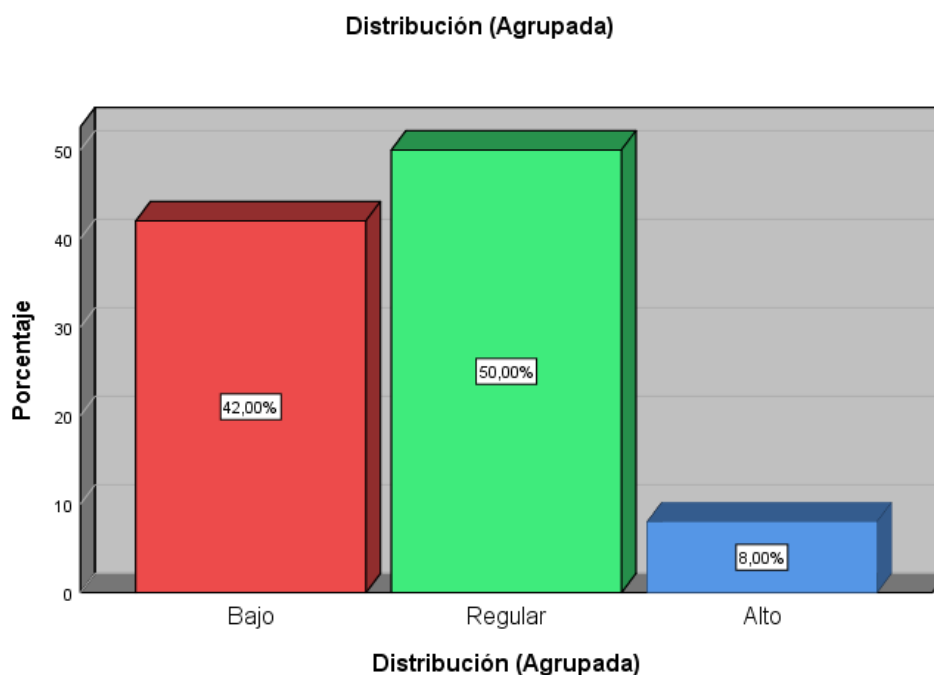


Figura 5. Diagrama de frecuencias de la dimensión distribución

Según la tabla 8 y figura 5, en relación a la dimensión distribución, se tiene que el 42% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 50% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la distribución en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel respecto a la distribución por falta de organización en el área.

Variable 2: Nivel de servicio interno

Tabla 9.

Nivel de servicio interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	64,0	64,0	64,0
	Regular	12	24,0	24,0	88,0
	Alto	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

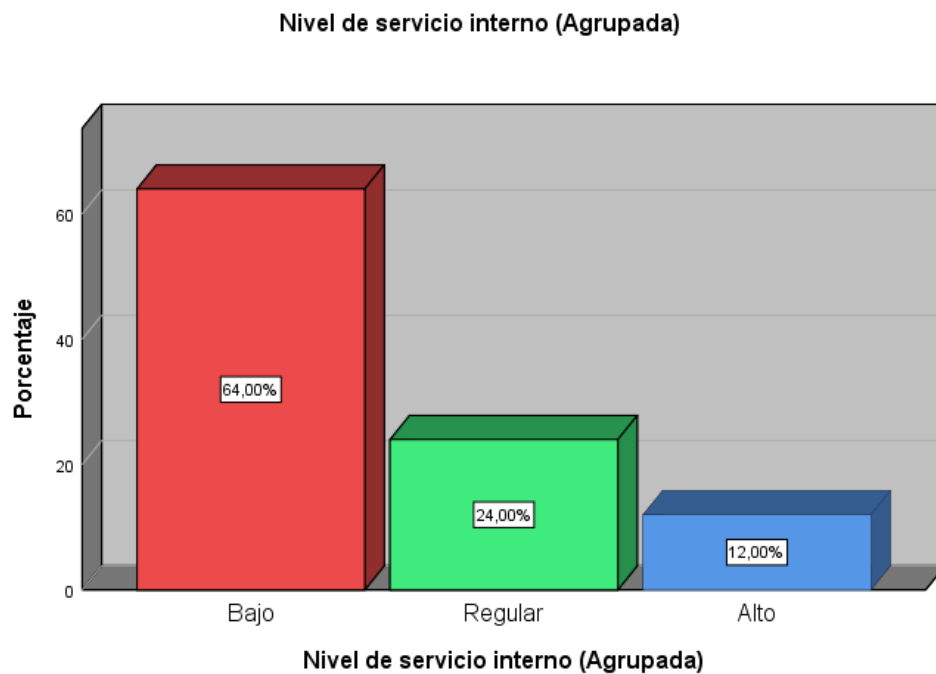


Figura 6. Diagrama de frecuencias de la variable nivel de servicio interno

Según la tabla 9 y figura 6, en relación a la variable nivel de servicio, se tiene que el 64% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que el nivel de servicio interno en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel por falta una adecuada organización en las labores de atención de requerimientos.

Dimensión 1: Disponibilidad

Tabla 10.

Disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Regular	23	46,0	46,0	88,0
	Alto	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

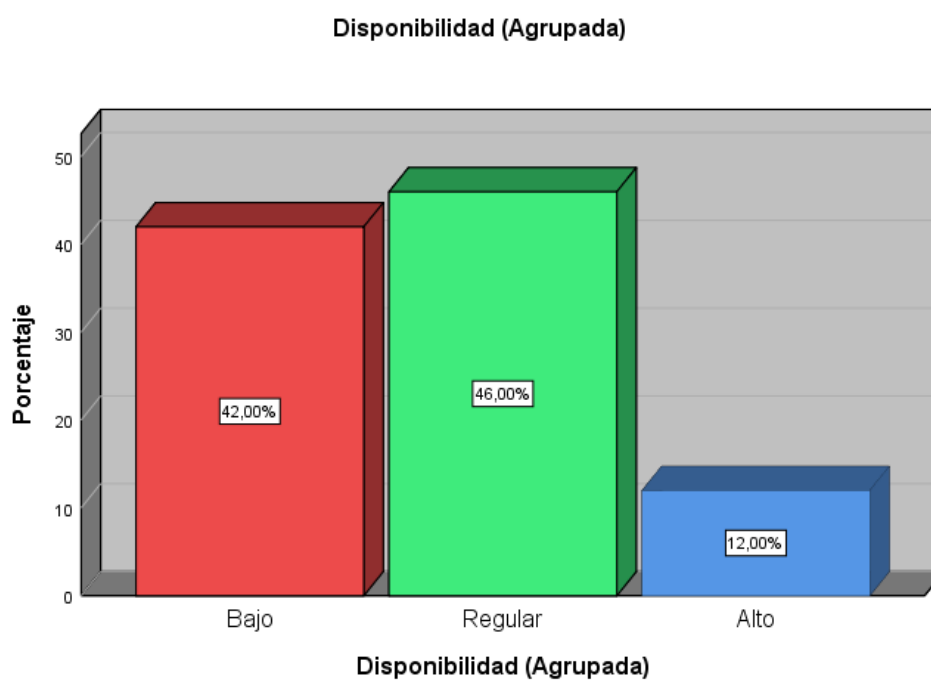


Figura 7. Diagrama de frecuencias de la dimensión disponibilidad

Según la tabla 10 y figura 7, en relación a la dimensión disponibilidad, se tiene que el 42% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 46% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la disponibilidad en la entidad pública del

sector transporte presenta un nivel regular por el esfuerzo que realiza el personal en atender las solicitudes.

Dimensión 2: Rapidez

Tabla 11.

Rapidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	68,0	68,0	68,0
	Regular	10	20,0	20,0	88,0
	Alto	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

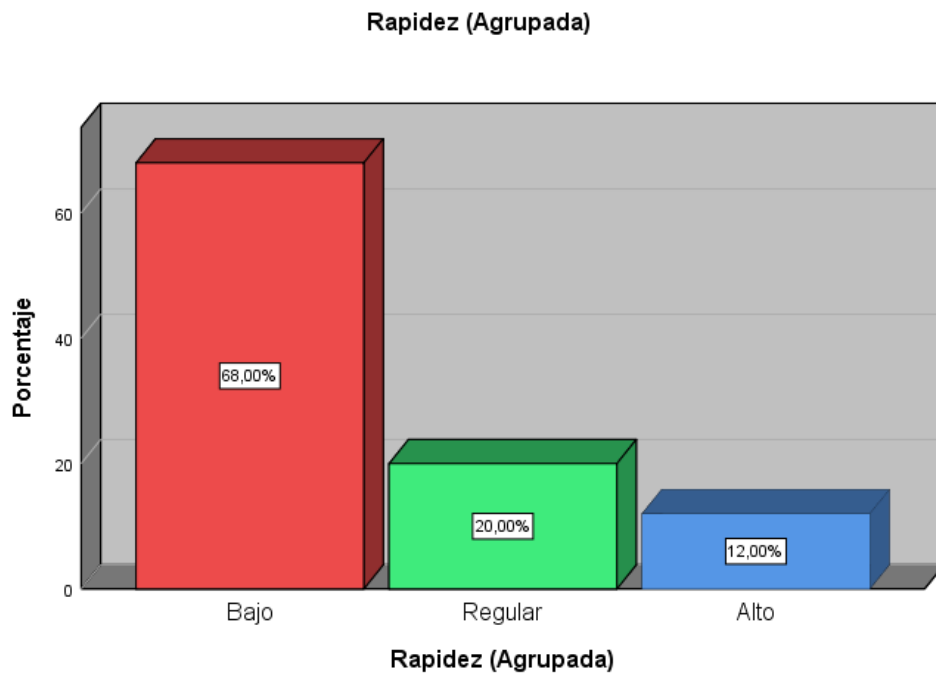


Figura 8. Diagrama de frecuencias de la dimensión rapidez

Según la tabla 11 y figura 8, en relación a la dimensión rapidez, se tiene que el 68% consideran que es de nivel bajo, mientras que el 20% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto. En tal sentido la mayoría de los

encuestados afirma que la rapidez en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel por la limitación de personal que se tiene en el área.

Tablas cruzadas

Tabla 12.

Tabla cruzada de gestión logística y nivel de servicio interno

			Nivel de servicio interno (Agrupada)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión logística (Agrupada)	Bajo	Recuento	24	2	0	26
		% del total	48,0%	4,0%	0,0%	52,0%
	Regular	Recuento	8	10	2	20
		% del total	16,0%	20,0%	4,0%	40,0%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
Total	Recuento	32	12	6	50	
	% del total	64,0%	24,0%	12,0%	100,0%	

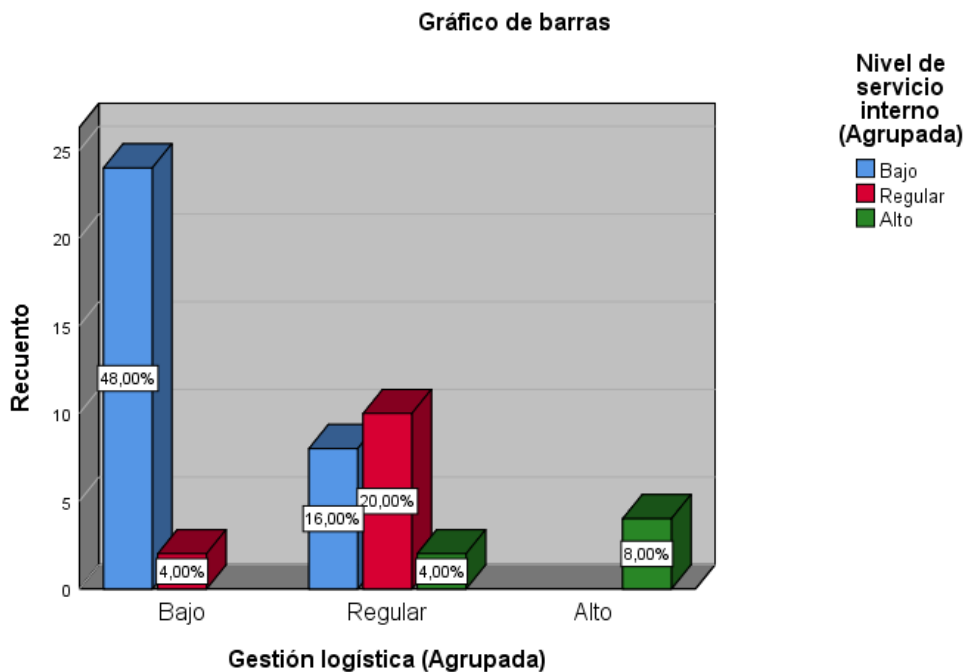


Figura 9. Frecuencias cruzadas de gestión logística y nivel de servicio interno

La tabla 12 y figura 9 precisa si la gestión logística tiene un nivel bajo, el nivel de servicio es bajo en 48% y regular en 4%. Si la gestión logística es regular, pues el nivel de servicio interno es bajo en 16%, regular en 20% y alto en 4%. Se concluye si la gestión logística es alta, por tanto el nivel de servicio interno es también alto en 8%.

Tabla 13.

Tabla cruzada de aprovisionamiento y nivel de servicio interno

			Nivel de servicio interno (Agrupada)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Aprovisionamiento (Agrupada)	Bajo	Recuento	24	6	0	30
		% del total	48,0%	12,0%	0,0%	60,0%
	Regular	Recuento	8	6	0	14
		% del total	16,0%	12,0%	0,0%	28,0%
	Alto	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total		Recuento	32	12	6	50
		% del total	64,0%	24,0%	12,0%	100,0%

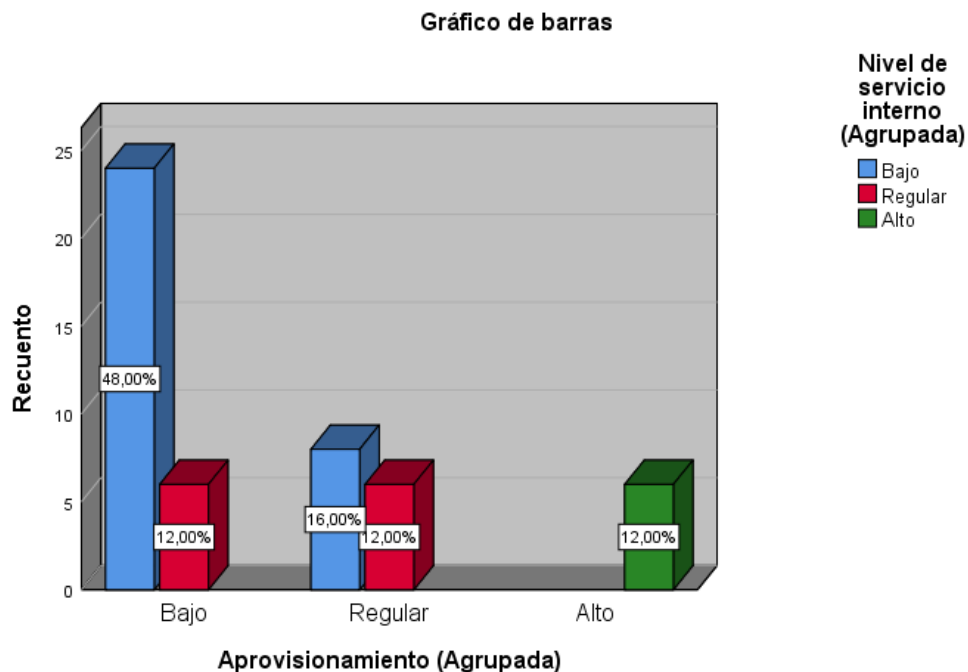


Figura 10. Frecuencias cruzadas de aprovisionamiento y nivel de servicio interno

La tabla 13 y figura 10 precisa que cuando el aprovisionamiento tiene un nivel bajo, el nivel de servicio es bajo en 48% y regular en 12%. Si el aprovisionamiento es regular, tal que el nivel de servicio interno es bajo en 16%, regular en 12%. Finalmente, si el aprovisionamiento es alto, pues el nivel de servicio interno es también alto en 12%.

Tabla 14.

Tabla cruzada de almacenamiento y nivel de servicio interno

			Nivel de servicio interno (Agrupada)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Almacenamiento (Agrupada)	Bajo	Recuento	22	2	2	26
		% del total	44,0%	4,0%	4,0%	52,0%
	Regular	Recuento	10	10	0	20
		% del total	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
Total	Recuento	32	12	6	50	
	% del total	64,0%	24,0%	12,0%	100,0%	

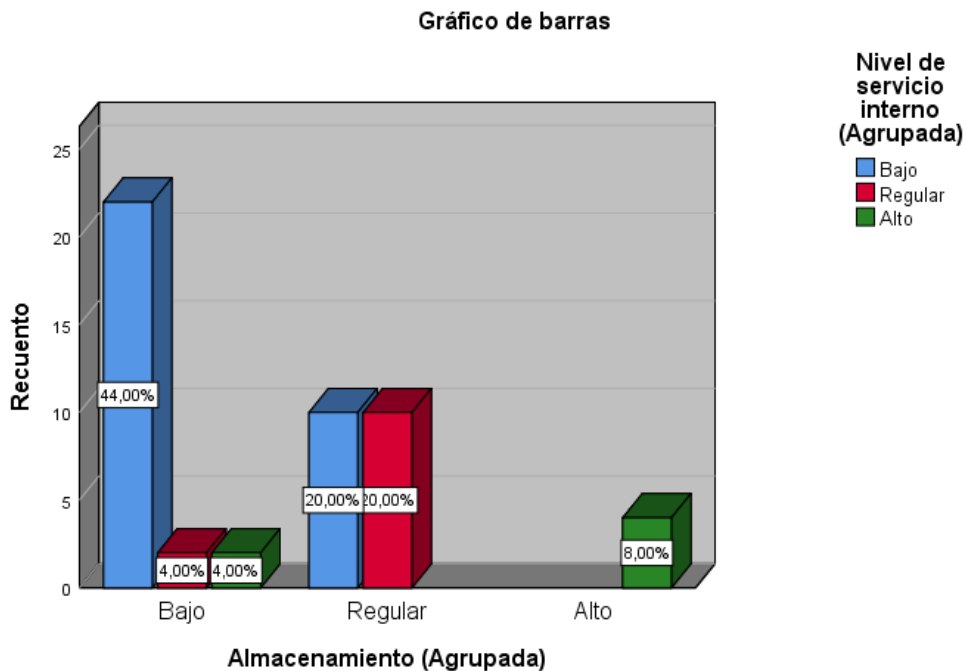


Figura 11. Frecuencias cruzadas de almacenamiento y nivel de servicio interno

La tabla 14 y figura 11 precisa que cuando el almacenamiento tiene un nivel bajo, el nivel de servicio es bajo en 44% y regular en 4% y alto en 4%. Si el almacenamiento es regular, pues el nivel de servicio interno es bajo en 20% y regular en 20%. Finalmente, si el almacenamiento es alto, pues el nivel de servicio interno es también alto en 8%.

Tabla 15.

Tabla cruzada de distribución y nivel de servicio interno

		Nivel de servicio interno			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Distribución	Bajo	Recuento	17	2	2	21
		% del total	34,0%	4,0%	4,0%	42,0%
	Regular	Recuento	15	10	0	25
		% del total	30,0%	20,0%	0,0%	50,0%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
Total		Recuento	32	12	6	50
		% del total	64,0%	24,0%	12,0%	100,0%

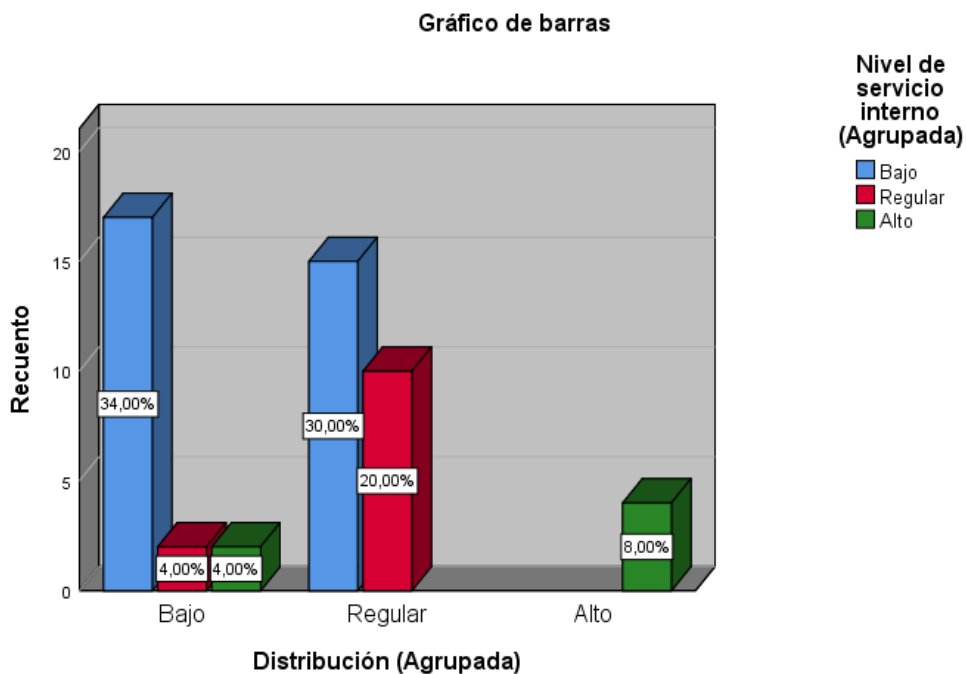


Figura 12. Frecuencias cruzadas de distribución y nivel de servicio interno

La tabla 15 y figura 12 precisa si la distribución tiene un nivel bajo, el nivel de servicio es bajo en 34%, regular en 4% y alto en 4%. Si la distribución es regular, tal que el nivel de servicio interno es bajo en 30% y regular en 20%. Finalmente, si la distribución es alta, por tanto, el nivel de servicio interno es también alto en 8%.

4.2 Resultados estadísticos inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

En el presente estudio, se utilizó el estadígrafo Shapiro Wilk por integrar 50 personas que conforman la muestra. En este caso se comprueba el comportamiento de los datos.

Para la interpretación de los resultados se hace uso del siguiente criterio:

Valor $p > 0.05$, tal que los datos tienen una distribución normal

Valor $p < 0.05$, tal que los datos no tienen distribución normal

Tabla 16.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,738	50	,000
Nivel de servicio interno	,674	50	,000
Aprovisionamiento	,703	50	,000
Almacenamiento	,738	50	,000
Distribución	,759	50	,000

Fuente: SPSS – 25

Según tabla 16 para todos los casos procesados que el valor de $p < 0.05$, llegando a la conclusión que los datos no tienen distribución normal, eso implica que no son paramétricos, por lo que se hará uso de Rho de Spearman en la prueba de hipótesis.

4.2.2 Contrastación de hipótesis

En este caso se aplica el siguiente criterio para validar las hipótesis

Si valor de $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor de $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

H_a : Existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

Tabla 17.

Correlación de variables gestión logística y nivel de servicio interno

		Gestión logística	Nivel de servicio interno
Rho de Spearman	Gestión logística	1,000	,687**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	50	50
Rho de Spearman	Nivel de servicio interno	,687**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	50	50

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

Fuente: SPSS – 25

Según tabla 17 se observó correlación de Spearman resultando 0.687 comprobando la relación es moderada alta positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Ha: Existe relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Tabla 18.

Correlación de arprovisionamiento y nivel de servicio interno

		Aprovisionamie nto	Nivel de servicio interno	
Rho de Spearm an	Aprovisionamie nto	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Nivel de servicio interno	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS - 25

Según tabla 18 se observó correlación de Spearman resultando 0.564 comprobando la relación es moderada media positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Ha: Existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Tabla 19.

Correlación de almacenamiento y nivel de servicio interno

		Almacenamiento	Nivel de servicio interno
Rho de Spearman	Almacenamiento	1,000	,507**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Nivel de servicio interno	,507**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Según tabla 19 se observa la correlación de Spearman resultando 0.507 comprobando la relación es moderada media positiva de variables, siendo la significancia bilateral $p = 0.000$, tal que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

Ha: Existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

Tabla 20.

Correlación de distribución y nivel de servicio interno

			Distribución	Nivel de servicio interno
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	50	50
	Nivel de servicio interno	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS - 25

Según tabla 20 se observa la correlación de Spearman resultando 0.402 comprobando la relación es moderada media positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p = 0.004$, rechazando la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna: Existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

V. DISCUSIÓN

Primero:

Del estudio de investigación el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, de tal manera que los hallazgos descriptivos encontrados, permitieron evidenciar según la tabla 5, los 50 encuestados precisaron que el 52% es de nivel bajo la gestión logística, mientras que el 40% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que es alto la gestión logística. Respecto al nivel de servicio interno según la tabla 9, los 50 encuestados respondieron que se el 64% consideran que el nivel de servicio interno es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto el nivel de servicio interno. Del resultado inferencial según la tabla 17 la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación 0.687 comprobando la relación es moderada alta positiva de variables, tal que existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. El resultado que se logró contrasta con lo alcanzado por el investigador Gonzales (2021), dado que en su estudio asocio la gestión logística si cumple el nivel de servicio en el operador logístico. Al respecto logró en su estudio que hubo un impacto valorativo ya que en el nivel de servicio el pedido perfecto fue de 98.5%, los completos alcanzaron el 99.1%, los pedidos sin daño llegaron al 99.5% y pedidos a tiempo resultó el 100%. En este caso sus logros fueron valorativos, pues superaron a lo que se tuvo en el estudio descriptivo alcanzando sólo el 12% en el nivel alto, lo que refleja que a nivel de la entidad pública se tenga un mayor resultado bajo.

Segundo:

En relación al primer objetivo específico que fue determinar la relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, los hallazgos descriptivos encontrados, permitieron evidenciar según la tabla 6, los 50 encuestados precisaron que el 60% consideran que es de nivel de aprovisionamiento es bajo, mientras que el 28% considera que

tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que el aprovisionamiento es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que el aprovisionamiento en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel en relación a las adquisiciones. Respecto al nivel de servicio interno según la tabla 9, los 50 encuestados respondieron que se el 64% consideran que el nivel de servicio interno es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto el nivel de servicio interno. Del resultado inferencial según la tabla 18 la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación fue de 0.564 comprobando la relación es moderada media positiva de variables, tal que existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. El resultado que se logró contrasta con lo alcanzado por el investigador Ramos (2018), tal que buscó mejor atención a los clientes mediante el sistema de gestión logística. Al respecto en relación a los servicios se logró que las entregas de pedidos disminuyan en 37.84% haciendo que se cumpla entre 1 a 10 días dentro del plazo. Este caso si bien enfatiza en los pedidos tiene mejores que el alcanzado en el estudio ya que precisaron en mayoría que el 64% considera que el servicio interno es bajo.

Tercero:

En relación al segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, los hallazgos descriptivos encontrados, permitieron evidenciar según la tabla 7, los 50 encuestados precisaron que el 52% consideran que el almacenamiento es de nivel bajo, mientras que el 40% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que el almacenamiento es alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que el almacenamiento en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel debido a falta de organización del almacén. Respecto al nivel de servicio interno según la tabla 9, los 50 encuestados respondieron que se el 64% consideran que el nivel de servicio interno es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto el nivel de servicio interno. Del resultado inferencial según la tabla 19 la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que

hubo relación entre las variables; la correlación fue de 0.507 comprobando la relación es moderada media positiva de variables, tal que se cumple que existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. El resultado que se logró contrasta con lo alcanzado por los investigadores Arellano e Hinostroza (2017), tal que busca precisar que la gestión logística integral tiene impacto en la competitividad de pequeñas entidades. Como resultado se precisó que la gestión logística no impacta en la competitividad de en las entidades en estudio, con un 87.4 % de confiabilidad en la logística integral y un 90.2% en competitividad de acuerdo a las pruebas realizadas. Al respecto en lo referente a la logística que se relaciona en este caso con el almacenamiento en ambos casos se tiene aspectos inherentes al servicio que se precisan direccionar al logro del servicio a los clientes. También contrasta con lo obtenido por los autores Anđelković y Radosavljević (2017), tal que se tiene que el 20% de las empresas no han implementado la gestión de almacenes, por ello en la preparación de los pedidos se tienen limitaciones. Por tanto, es relevante considerar un buen manejo del almacén para dinamizar la labor en el servicio brindado.

Cuarto:

Respecto al tercer objetivo específico que fue determinar la relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, los hallazgos descriptivos encontrados, permitieron evidenciar según la tabla 8, que los 50 encuestados precisaron que el 42% consideran que la distribución es de nivel bajo, mientras que el 50% considera que tiene un nivel regular y sólo el 8% precisa que la distribución tiene un nivel alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la distribución en la entidad pública del sector transporte presenta un bajo nivel respecto a la distribución por falta de organización en el área. Respecto al nivel de servicio interno según la tabla 9, los 50 encuestados respondieron que se el 64% consideran que el nivel de servicio interno es de nivel bajo, mientras que el 24% considera que tiene un nivel regular y sólo el 12% precisa que es alto el nivel de servicio interno. Del resultado inferencial según la tabla 20 la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación entre las variables; la correlación fue de 0.402 comprobando la

relación es moderada media positiva de variables. tal que se cumple que existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. El resultado que se logró contrasta con lo alcanzado por Aspajo (2020), en su estudio sobre la gestión logística destaco que la entrega de mercadería fue buena en 60% y el 80 % de tal manera que la distribución se consideró buena. Al respecto se tiene que, en contraste con lo obtenido en el estudio, fue mejor los logros del autor ya que pudo superar el 50% del proceso de distribución que finalmente impacta en el nivel de servicio debido a que se tiene mejor cumplimiento de lo requerido.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos se tiene las conclusiones siguientes:

Primero:

Respecto a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 17, la correlación lograda fue de 0,687 tal que se deduce que existe correlación moderada alta positiva con las variables gestión logística y nivel de servicio; también la significancia lograda resulta menor que 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula tal que se concluye que existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio en una entidad pública del sector transportes. De los trabajadores encuestados es preciso regular la gestión que busque mejor nivel de servicio.

Segundo:

Respecto a la primera hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18, la correlación lograda fue de 0,564, tal que la relación entre el aprovisionamiento y nivel de servicio es moderada media y positiva, cuya significancia obtenida fue menor que 5%, con lo que se rechazó la hipótesis nula tal que existe relación entre aprovisionamiento y nivel de servicio interno en la entidad pública del sector transporte.

Tercero:

Respecto a la segunda hipótesis específica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19 la correlación resultó 0,507 siendo la relación moderada media positiva; también el nivel de significancia fue menor que 5%, con lo que se rechazó la hipótesis nula tal que se dedujo que existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes.

Cuarto:

Respecto a la tercera hipótesis específica, según los resultados obtenidos en la tabla 20, la correlación resultó 0,402 tal que la relación que se obtuvo fue moderada media positiva; por su parte el nivel de significancia fue menor que 5%, con lo que se rechazó la hipótesis nula tal que se dedujo que existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes.

VII. RECOMENDACIONES

De los logros alcanzados se recomienda lo siguiente:

Se recomienda que se establezcan mejoras en cuanto a la gestión logística regulando las actividades que se realizan de tal manera que se enfoque en el nivel de servicio que sirva para que la entidad pública del sector transportes pueda cumplir con los objetivos del área logística.

Se recomienda establecer una mejor reglamentación en los niveles de aprovisionamiento que este alineado a las necesidades de servicio que se quiere atender en la entidad pública del sector transportes.

Se recomienda establecer mejores condiciones de almacenamiento en la entidad pública ya que se debe tener mejor disponibilidad de los productos para lograr un mejor nivel de servicio interno, siendo importante para ello también contar con personal capacitado y capaz de dinamizar las labores en el área con su aporte a mejor proceso de almacenamiento.

Se recomienda en la labor de distribución contar con el personal necesario para atender con mayor prontitud en el área y al mismo tiempo contar con mejor equipamiento para facilitar el despacho y al mismo tiempo evitar causar malestar en el personal por el esfuerzo desplegado.

REFERENCIAS

- Ahmad, Abdullah, Kamaludin, Ngah, Bakar y Rostan (2020). Adopting of Service Level Agreement (SLA) in enhancing the quality of IT hardware service support. *International Journal of Synergy in Engineering and Technology* Vol. 1 (1): 1-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342800784_Adopting_of_Service_Level_Agreement_SLA_in_enhancing_the_quality_of_IT_hardware_service_support/link/5f067903a6fdcc4ca45995f2/download
- Akhatar, I. (2016). *Research Design. Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/308915548_Research_Design
- Anđelković, Aleksandra y Radosavljević Marija. *Improving order-picking process through implementation of warehouse management system* Serbia, 2018. Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/908e/e2ef46ef0788cc9ef58d4702ee4f74fc1fca.pdf>
- Arawati (2015). *Supply Chain Management: The Influence of SCM on Production Performance and Product Quality*. *Journal of Economics, Business and Management*, 3 (11): 1046-1053
- Arellano e Hinostroza (2017). *Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes*. Universidad Nacional del Centro, Huancayo.
- Aspajo (2020). *Análisis de la gestión logística de la empresa Shalom empresarial S.A.C. sede Iquitos, año 2020*. Universidad Privada de la Selva Peruana. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/197/TESIS%20RUBEN%20Analisis%20de%20la%20gestion%20logistica.pdf>
- Bubalo y Rajsman (2020). *Quality of Transport Service in Intercity Road Passenger Transport: A Literature Review*. *Journal of Traffic and Logistics Engineering*, 8 (1): 18-28. Disponible en: jtle.net/uploadfile/2020/0529/20200529060258274.pdf
- Calzado (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. vol. 26, núm. 1. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>.

- Chocholac, Sommerauerova, Hyrslova, Kucera, Hruska y Machalik (2020). Service quality of the urban public transport companies and sustainable city logistics. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/eng-2020-0010>
- Espinoza (2017). *Gestión Logística para incrementar la productividad en la empresa San Metatron S.A.C., Puente Piedra, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Fleming y Zegwaard (2018), Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Frías, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia España.
- Gellibert (2017). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Editorial Mc GrawHill
- Hoang, Hung y Duy (2020). Global Supply Chain and Logistics Management. University in Ho Chi Minh City, Vietnam. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338570722_Global_Supply_Chain_And_Logistics_Management

- Jaghshi, Saeed, Fanas, Alqutaibi y Mundt (2021). Validity and reliability of new instruments for measuring patient satisfaction with removable dentures, Arabic Version. Al Jaghshi et al. BMC Oral Health 21(446): 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01811-w>
- Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021). Descriptive statistics. Bioestics, 4 (1): 60—63. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327496870_Descriptive_statistics
- Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación* (1ª ed.). México: Conbioética.
- Legra, A. (2018). Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica. (1.a ed.). Cuba: Félix Varela
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Likert-Type Scale Format Design: State of Art. 20(1): 38-47
- Meo, A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. la experiencia internacional y el caso de la sociología en argentina. Revista de ciencias sociales. ISSN 1696-7348
- Molina (2015). *Planificación e Implementación de un Modelo Logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la Empresa Letreros Universales S.A.*, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.
- Mora, Luis (2016). Gestión Logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. 2da. Edic. Bogotá, ECOE Ediciones, 2016. 354 p. Obtenido de: https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Mov.cient.Vol.8 (1): 98-104.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redaccion de tesis (5ta. ed.). Bogotá, Colombia: Edicionesde la U.
- Piparo, T. (2020). The challenges with the service level agreement for the cloud computing buying organization. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/344553064_The_challenges_with_t

- he_service_level_agreement_for_the_cloud_computing_buying_organization
_A_negotiation_guideline_for_ever-changing_contract_requirements_based_
on_transaction_cost_economics/link/5f7feee7458515b7cf71d996/download
- Ponto, J. (2020). Understanding and Evaluating Survey Research. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research
- Querin, F.y Göbl, M. (2017). An analysis on the impact of Logistics on Customer Service. *Journal of Applied Leadership and Management*, 2017, 90-103. Disponible en: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/175337/1/18132-71724-1-PB.pdf>
- Ramos (2018). *Sistema de gestión logística para mejorar la atención al cliente, en la Universidad San Martín de Porres*, Lima.
- Ristovska, Kozuharov y petkovski (2017). *The Impact of Logistics Management Practices on Company's Performance. University of Tourism and Management Skopje, Republic of Macedonia, Europa.*
- Shukla, S. (2020). Concept of population and sample. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/publication/346426707>
- Shiyas (2021). Importance and challenges of Maintenance Service Logistics. Disponible en: https://www.logistics-journal.de/not-reviewed/2021/10/5380/shiyas_2021.pdf
- Stošić y Trajković (2020). The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions. *New Technologies, International* 8 (2): 53-59 Disponible en: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>
- Tamayo, M. (2017). El proceso de investigación científica. 5ta. Edic. Editorial Limusa: México, pp. 444. ISBN: 9786070501388 Disponible en: <https://www.etp.com.py/libro/el-proceso-de-la-investigaci%F3n-cient%EDfica-71130.html>
- Tarek (2019). Inferential statistics. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/331874135_Inferential_Statistics.
- Tarziev, V.; Banabakova, V. y Georgiev, M. Customer service standards. Proceedings of INTCESS2018- 5th International Conference on Education

and Social Sciences, 2018, pp. 431-437. [Obtenido de:
<https://www.researchgate.net/publication/322990615>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Vidrova (2020). Supply chain management in the aspect of globalization. Globalization and its Socio-Economic Consequences. Disponible en: https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/02/shsconf_glob2020_04031.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	RANGOS	Escala
Gestión logística	Aprovisionamiento	Planeamiento	1-3	Bajo	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Pronóstico	4-5	(28,41)	
	Almacenamiento	Almacenaje	6-8	Regular	
		Manejo de materiales	9-10	(42,54)	
	Distribución	Movilización	11-12	Alto	
Nivel de servicio interno	Disponibilidad	Despacho	13-15	(55,67)	
		Atención de pedidos	16-18	Bajo	
	Rapidez	Inventarios	19-22	Regular	(33,43)
		Tiempo de entrega	23-26	(44,53)	
	Ubicación del producto	27-30	Alto	(54,64)	

Anexo 2: Matriz de consistencia

La gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021?.</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. Determinar la relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021 Determinar la relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre el aprovisionamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021, Existe relación entre el almacenamiento y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021 Existe relación entre la distribución y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión logística Autor: Mora (2016)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Aprovisionamiento</td> <td>Planeamiento</td> <td>1-3</td> <td rowspan="6">Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Pronóstico</td> <td>4-5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Almacenamiento</td> <td>Almacenaje</td> <td>6-8</td> </tr> <tr> <td>Manejo de materiales</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Distribución</td> <td>Movilización</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td>Despacho</td> <td>13-15</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Aprovisionamiento	Planeamiento	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Pronóstico	4-5	Almacenamiento	Almacenaje	6-8	Manejo de materiales	9-10	Distribución	Movilización	11-12	Despacho	13-15
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																	
			Aprovisionamiento	Planeamiento	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																	
				Pronóstico	4-5																		
			Almacenamiento	Almacenaje	6-8																		
				Manejo de materiales	9-10																		
			Distribución	Movilización	11-12																		
				Despacho	13-15																		
			<p>Variable 2: Nivel de servicio interno Autor: Carreño (2017)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Disponibilidad</td> <td>Atención de pedidos</td> <td>16-18</td> <td rowspan="4">Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Inventarios</td> <td>19-22</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Rapidez</td> <td>Tiempo de entrega</td> <td>23-26</td> </tr> <tr> <td>Ubicación del producto</td> <td>27-30</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos	Disponibilidad	Atención de pedidos	16-18	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Inventarios	19-22	Rapidez	Tiempo de entrega	23-26	Ubicación del producto	27-30					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos																	
Disponibilidad	Atención de pedidos	16-18	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)																				
	Inventarios	19-22																					
Rapidez	Tiempo de entrega	23-26																					
	Ubicación del producto	27-30																					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de medición (cuestionario)

El presente cuestionario se elaboró como parte de la investigación que se realizó en la Universidad Cesar Vallejo para conocer la información sobre Gestión Logística y nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 30 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

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

CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N.º	PREGUNTAS	ESCALA				
	DIMENSIONES / ítems					
	GESTION LOGÍSTICA					
	APROVISIONAMIENTO	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?					
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?					
3	¿Consideras que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?					
4	¿Se realiza pronóstico de compras proyectando según las necesidades de servicio?					
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?					
	ALMACENAMIENTO					

6	¿Considera que para el almacenaje se tiene el personal necesario?					
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?					
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?					
9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?					
10	¿El trabajo en la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en el traslado de dichos materiales?					
	DISTRIBUCIÓN	1	2	3	4	5
11	¿Consideras que en la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?					
12	¿Consideras que se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?					
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?					
14	¿Los despachos se realizan cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?					
15	¿Considera que en los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?					

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

N.º	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DISPONIBILIDAD					
16	¿Consideras que el personal está capacitado para la buena atención de los pedidos?					
17	¿Considera que para la atención de los pedidos se dispone de poco personal?					
18	¿Realizan la atención de pedidos de manera rápida para evitar demoras innecesarias en los despachos?					
19	¿Considera que se cuenta con un adecuado control de inventarios que eviten productos faltantes?					
20	¿El inventario de los productos se encuentra actualizado en tiempo real?					
21	¿Considera que la clasificación de los productos facilita la labor de despacho?					
22	¿Se cuenta con un sistema de inventarios que actualiza diariamente las					

	existencias?					
	RAPIDEZ	1	2	3	4	5
23	¿Considera que el personal realizar las labores de servicio interno de forma eficiente?					
24	¿Consideras que la atención de los pedidos se realiza sin contratiempos por contar con el stock necesario?					
25	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es adecuado?					
26	¿Se regula frecuentemente el tiempo de entrega de pedidos para evitar retrasos en los despachos?					
27	¿Las buenas prácticas almacenamiento permite tener buena ubicación de los productos?					
28	¿Considera que el personal asume con responsabilidad la ubicación de los productos para tener atenciones con rapidez?					
29	¿Consideras que la falta de orden en la ubicación de los productos retrasa las atenciones realizadas?					
30	¿En muchos pedidos la falta de ubicación adecuada de los productos retrasa la atención de pedidos?					

Gracias

Anexo 4: Valoraciones para correlación de variables

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

Anexo 5: Data de variables

No	VARIABLE 1: Gestión logística															VARIABLE 2: Nivel de servicio interno										V1	V2	V1			V2							
	Aprovisionamiento					Almacenamiento					Distribución					Disponibilidad					Rapidez							d1	d2	d3	dd1	dd2						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10								P11	P12	P13	P14	P15	
E1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	62	22	21	21	29	33			
E2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	41	37	11	16	14	19	18			
E3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	45	13	15	15	21	24			
E4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	49	46	17	15	15	23	23
E5	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	32	39	10	11	11	21	18			
E6	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	36	39	10	13	13	20	19			
E7	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	42	41	15	12	15	17	24			
E8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	37	43	15	11	11	21	22			
E9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	28	33	9	10	9	15	18			
E10	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	43	38	13	15	15	15	23			
E11	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	62	22	13	13	29	33		
E12	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	38	37	11	12	15	19	18			
E13	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	45	13	11	11	21	24			
E14	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	36	46	17	10	9	23	23		
E15	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	40	39	10	15	15	21	18			
E16	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	41	39	15	13	13	20	19		
E17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	41	15	12	15	17	24			
E18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	31	43	9	11	11	21	22			
E19	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	32	33	13	10	9	15	18			
E20	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	43	38	13	15	15	15	23			
E21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	62	22	21	21	29	33		
E22	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	41	37	11	16	14	19	18			
E23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	45	13	15	15	21	24			
E24	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	49	46	17	17	15	23	23			
E25	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	32	39	10	11	11	21	18			
E26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	62	22	21	21	29	33		
E27	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	41	37	11	16	14	19	18		
E28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	45	13	15	15	21	24			
E29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	49	46	17	17	15	23	23			
E30	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	32	39	10	11	11	21	18			
E31	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	40	39	10	15	15	21	18			
E32	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	41	39	15	13	13	20	19			
E33	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42	41	15	12	15	17	24			
E34	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31	43	9	11	11	21	22		
E35	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	32	33	13	10	9	15	18		
E36	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	43	38	13	15	15	15	23			
E37	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64	62	22	21	21	29	33		
E38	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	41	37	11	16	14	19	18		
E39	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	45	13	15	15	21	24			
E40	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	49	46	17	17	15	23	23			
E41	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	32	39	10	11	11	21	18			
E42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	45	13	15	15	21	24			
E43	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	49	46	17	17	15	23	23			
E44	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	32	39	10	11	11	21	18			
E45	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	36	39	10	13	13	20	19		
E46	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	42	41	15	12	15	17	24			
E47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	37	43	15	11	11	21	22			
E48	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	28	33	9	10	9	15	18			
E49	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	43	38	13	15	15	15	23			
E50	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	62	22	13	13	29	33		

Anexo 6: Validación de expertos

Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Consideras que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza pronóstico de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que para el almacenaje se tiene el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		

9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?	x		x		x		
10	¿El trabajo en la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en el traslado de dichos materiales?							
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Consideras que en la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x		
12	¿Consideras que se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x		
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x		
14	¿Los despachos se realizan cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x		
15	¿Considera que en los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Javier Francisco Panta Salazar

DNI: 02636361

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

16 de diciembre del 2021

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

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

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

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



 Javier Francisco Panta Salazar
 DNI. 02636381

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que el personal está capacitado para la buena atención de los pedidos?	x		x		x		
17	¿Considera que para la atención de los pedidos se dispone de poco personal?	x		x		x		
18	¿Realizan la atención de pedidos de manera rápida para evitar demoras innecesarias en los despachos?	x		x		x		
19	¿Considera que se cuenta con un adecuado control de inventarios que eviten productos faltantes?	x		x		x		
20	¿El inventario de los productos se encuentra actualizado en tiempo real?	x		x		x		
21	¿Considera que la clasificación de los productos facilita la labor de despacho?	x		x		x		
22	¿Se cuenta con un sistema de inventarios que actualiza diariamente las existencias?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	¿Considera que el personal realizar las labores de servicio interno de forma eficiente?	x		x		x		

24	¿Consideras que la atención de los pedidos se realiza sin contratiempos por contar con el stock necesario?	x		x		x	
25	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es adecuado?	x		x		x	
26	¿Se regula frecuentemente el tiempo de entrega de pedidos para evitar retrasos en los despachos?	x		x		x	
27	¿Las buenas prácticas almacenamiento permite tener buena ubicación de los productos?	x		x		x	
28	¿Considera que el personal asume con responsabilidad la ubicación de los productos para tener atenciones con rapidez?	x		x		x	
29	¿Consideras que la falta de orden en la ubicación de los productos retrasa las atenciones realizadas?	x		x		x	
30	¿En muchos pedidos la falta de ubicación adecuada de los productos retrasa la atención de pedidos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Javier Francisco Panta Salazar

DNI: 02636361

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

16 de diciembre del 2021

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

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

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

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



Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381

Experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Consideras que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza pronóstico de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que para el almacenaje se tiene el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		
9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones debidas para evitar dañar los artículos?	x		x		x		
10	¿El trabajo en la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en el traslado de dichos materiales?							

DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que en la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x		
1 2	¿Consideras que se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x		
1 3	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x		
1 4	¿Los despachos se realizan cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x		
1 5	¿Considera que en los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca **DNI:09328938**

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

16 de diciembre del 2021

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

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

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

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



JUAN MÁXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que el personal está capacitado para la buena atención de los pedidos?	x		x		x		
17	¿Considera que para la atención de los pedidos se dispone de poco personal?	x		x		x		
18	¿Realizan la atención de pedidos de manera rápida para evitar demoras innecesarias en los despachos?	x		x		x		
19	¿Considera que se cuenta con un adecuado control de inventarios que eviten productos faltantes?	x		x		x		
20	¿El inventario de los productos se encuentra actualizado en tiempo real?	x		x		x		
21	¿Considera que la clasificación de los productos facilita la labor de despacho?	x		x		x		
22	¿Se cuenta con un sistema de inventarios que actualiza diariamente las existencias?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	¿Considera que el personal realizar las labores de servicio interno de forma eficiente?	x		x		x		
24	¿Consideras que la atención de los pedidos se realiza sin contratiempos por contar con el stock necesario?	x		x		x		
25	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es adecuado?	x		x		x		
26	¿Se regula frecuentemente el tiempo de entrega de pedidos para evitar retrasos en los despachos?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas almacenamiento permite tener buena ubicación de los productos?	x		x		x		

28	¿Considera que el personal asume con responsabilidad la ubicación de los productos para tener atenciones con rapidez?	x		x		x		
29	¿Consideras que la falta de orden en la ubicación de los productos retrasa las atenciones realizadas?	x		x		x		
30	¿En muchos pedidos la falta de ubicación adecuada de los productos retrasa la atención de pedidos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca **DNI:09328938**

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

16 de diciembre del 2021

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

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

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



**JUAN MAXIMO
 SANTA CRUZ CARHUAMACA**
 Ingeniero Industrial
 CIP N° 243055

Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: APROVISIONAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que el plan de aprovisionamiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	x		x		x		
2	¿Considera que el planeamiento para las compras se hace con anticipación?	x		x		x		
3	¿Consideras que las compras programadas cubren la necesidad del servicio?	x		x		x		
4	¿Se realiza pronóstico de compras proyectando según las necesidades de servicio?	x		x		x		
5	¿Considera el pronóstico realizado no tiene respaldo presupuestario para su ejecución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que para el almacenaje se tiene el personal necesario?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones en el almacenaje para la buena ubicación de los artículos según sus características?	x		x		x		
8	¿Considera que el espacio disponible para el almacenaje de artículos no es suficiente?	x		x		x		
9	¿Considera que en el manejo de materiales se toman las precauciones	x		x		x		

	debidas para evitar dañar los artículos?						
10	¿El trabajo en la labor de manejo de materiales se hace con buena comunicación para evitar incidentes en el traslado de dichos materiales?						
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	¿Consideras que en la movilización de los productos se toma las precauciones debidas con buena coordinación?	x		x		x	
12	¿Consideras que se cuenta con equipos adecuados para facilitar el traslado de los productos?	x		x		x	
13	¿Se toma en el despacho el orden de llegada de los requerimientos para evitar demoras en exceso?	x		x		x	
14	¿Los despachos se realizan cumpliendo con el horario establecido de manera frecuente?	x		x		x	
15	¿Considera que en los despachos se tiene demoras por la mala ubicación de los productos, los cuales causan retraso?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas

15 de diciembre del 2021

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

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE SERVICIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Consideras que el personal está capacitado para la buena atención de los pedidos?	x		x		x		
17	¿Considera que para la atención de los pedidos se dispone de poco personal?	x		x		x		
18	¿Realizan la atención de pedidos de manera rápida para evitar demoras innecesarias en los despachos?	x		x		x		
19	¿Considera que se cuenta con un adecuado control de inventarios que eviten productos faltantes?	x		x		x		
20	¿El inventario de los productos se encuentra actualizado en tiempo real?	x		x		x		
21	¿Considera que la clasificación de los productos facilita la labor de despacho?	x		x		x		
22	¿Se cuenta con un sistema de inventarios que actualiza diariamente las existencias?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: RAPIDEZ		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	¿Considera que el personal realizar las labores de servicio interno de forma eficiente?	x		x		x		
24	¿Consideras que la atención de los pedidos se realiza sin contratiempos por contar con el stock necesario?	x		x		x		

25	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos es adecuado?	x		x		x	
26	¿Se regula frecuentemente el tiempo de entrega de pedidos para evitar retrasos en los despachos?	x		x		x	
27	¿Las buenas prácticas almacenamiento permite tener buena ubicación de los productos?	x		x		x	
28	¿Considera que el personal asume con responsabilidad la ubicación de los productos para tener atenciones con rapidez?	x		x		x	
29	¿Consideras que la falta de orden en la ubicación de los productos retrasa las atenciones realizadas?	x		x		x	
30	¿En muchos pedidos la falta de ubicación adecuada de los productos retrasa la atención de pedidos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez

DNI: 098210403

Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas

15 de diciembre del 2021

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

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

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

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



Gerónimo Blas Chávez



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, POLICARPO VASQUEZ HENRY JIMMY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
POLICARPO VASQUEZ HENRY JIMMY DNI: 10697274 ORCID 0000-0003-1503-0168	Firmado digitalmente por: HPOLICARPO el 15-01- 2022 07:05:27

Código documento Trilce: INV - 0490054