



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión logística y calidad de servicio en los  
almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Wong Jo, Luis Enrique (orcid.org/0000-0002-6880-334X)

-

**ASESOR:**

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

**Dedicatoria**

A Dios, por todo su amor incondicional en este viaje que se llama vida, ya que sin él no existiría en este mundo.

A mis padres, Kike Wong y Sonia Jo, por siempre estar a mi lado y darme el aire que me faltó cuando no podía seguir respirando por las adversidades.

Luis Enrique

### **Agradecimiento**

A todas las personas que participaron de forma directa e indirecta en la realización de esta investigación, al Dr. Gustavo Zarate por sus amplios conocimientos, experiencia y buena voluntad hacia mi persona, así como también al Dr. José Marsano quien me impulso a mejorar semana a semana con sus conocimientos.

Luis Enrique

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	9
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2.Variables y Operacionalización.....	9
3.3.Población, muestra y muestreo .....	10
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5.Procedimientos.....	12
3.6.Método de análisis de datos .....	12
3.7.Aspectos éticos .....	12
IV.RESULTADOS.....	13
V.DISCUSIÓN .....	29
VI.CONCLUSIONES .....	34
VII.RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Distribución de frecuencia de la gestión logística .....</i>	13
<i>Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión compras. ....</i>	14
<i>Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión almacenamiento.....</i>	15
<i>Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión distribución.....</i>	16
<i>Tabla 5. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio .....</i>	17
<i>Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad. ....</i>	18
<i>Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.....</i>	19
<i>Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión sensibilidad. ....</i>	20
<i>Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad. ....</i>	21
<i>Tabla 10. Distribución de frecuencia de la dimensión empatía. ....</i>	22
<i>Tabla 11. Relación de la gestión logística con la calidad de servicio.....</i>	23
<i>Tabla 12 Relación de la gestión logística con la dimensión fiabilidad.....</i>	24
<i>Tabla 13. Relación de la gestión logística con la dimensión elementos tangibles</i>	25
<i>Tabla 14. Relación de la Gestión logística con la dimensión sensibilidad .....</i>	26
<i>Tabla 15. Relación de la Gestión logística con la dimensión seguridad .....</i>	27
<i>Tabla 16. Relación de la Gestión logística con la dimensión empatía .....</i>	28

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Distribución porcentual de frecuencias de la gestión logística.....	13
Figura 2. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión compras.....	14
Figura 3. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensiónalmacenamiento.....	15
<i>Figura 4. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión distribución. ....</i>	<i>16</i>
Figura 5. Distribución porcentual de frecuencias de la calidad de servicio .....	17
Figura 6. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión fiabilidad. ....	18
Figura 7. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensiónelementos tangibles ....	19
Figura 8. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensiónsensibilidad.....	20
Figura 9. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión seguridad.....	21
Figura 10. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión empatía.....	22

## Resumen

La importancia de la gestión logística, en los almacenes toman mayor relevancia ante las diferentes necesidades de las personas tanto en productos como en servicios. En la actualidad, afrontando una emergencia sanitaria, la COVID-19 ha evidenciado las falencias que poseen las entidades del sector público y privado para brindar servicios de calidad, y es que surge la incógnita, que es la calidad, de quien depende, como se percibe, etc. La defino como el cumplimiento de las cualidades de un producto (producto se refiere también a servicio) frente a los requerimientos de un cliente.

La presente investigación se aplicó dentro de los almacenes de la dirección general de gestión del riesgo de desastres y defensa nacional en salud (en adelante DIGERD) del MINSA, la cual es una dirección general que tiene la responsabilidad de tener a disposición la oferta flexible del MINSA ante una emergencia o desastre.

La finalidad es encontrar si existe correlación entre la gestión logística (en adelante GL) y la calidad de servicio (en adelante CS) en los almacenes de DIGERD, es de tipo básica y cuantitativa, ya que se mide y describe la GL y CS en los almacenes de la DIGERD, mediante instrumentos estructurados y valorados en escala de Likert, el diseño es no experimental, descriptivo, transversal.

Los resultados se encontraron a través de dos instrumentos validados por un juicio de expertos, los cuales tuvieron 19 ítems (para la GL) y 20 ítems (para la CS), asimismo su confiabilidad se obtuvo luego de aplicar el coeficiente de Alfade Cronbach dando como resultado .899 y .835. Respecto a la hipótesis, se rechaza la hipótesis nula y se establece que la GL se relaciona de manera significativa con la CS en los almacenes de la DIGERD, 2022.

**Palabras clave:** Gestión logística, calidad de servicio, almacenes, DIGERD, MINSA.

## Abstract

The importance of logistics management, in warehouses take on greater relevance to the different needs of people in both products and services. Currently, facing a health emergency, COVID-19 has highlighted the shortcomings that public and private sector entities have in providing quality services, and the question arises, which is quality, on whom it depends, how perceive, etc. I define it as the fulfillment of the qualities of a product (product also refers to service) against the requirements of a client.

The present investigation was applied within the warehouses of the general directorate of disaster risk management and national defense in health (hereinafter DIGERD) of the MINSA, which is a general directorate that has the responsibility of having available the flexible offer of the MINSA in an emergency or disaster.

The purpose is to find if there is a correlation between logistics management (hereinafter GL) and quality of service (hereinafter CS) in DIGERD warehouses, it is of a basic and quantitative type, since GL and CS are measured and described in DIGERD warehouses, through structured instruments and assessed on a Likert scale, the design is non-experimental, descriptive, cross-sectional.

The results were found through two instruments validated by expert judgment, which had 19 items (for the GL) and 20 items (for the CS), likewise their reliability was obtained after applying Cronbach's Alpha coefficient, giving as a result .899 and .835. Regarding the hypothesis, the null hypothesis is rejected and it is established that the GL is significantly related to the CS in the DIGERD stores, 2022.

**Keywords:** Logistics management, service quality, warehouses, DIGERD, MINSA.



## I. INTRODUCCIÓN

Existen diversas compañías especialistas en gestionar el uso adecuado de los medios y localización dando el soporte necesario para actividades logísticas, como necesidades de orientación cuando se brinda productos y servicios de valores altos en la creciente demanda de las organizaciones y sociedad. En la complejidad de lograr una eficiente y eficaz gestión dentro de un almacén, se evalúa toda la cadena de suministros y a su vez las oportunidades que se pueda lograr dentro de la gestión logística (en adelante GL) en los almacenes, razón por la que el desarrollo de investigaciones relacionadas al estudio, la tecnología actual dentro de las compañías, el incremento de uso de soporte tecnológico con una funcionalidad adecuada para los negocios. La gestión logística de almacenes tiene un proceso complicado de actividades propias a las funciones logísticas, ha tomado mayor protagonismo y relevancia dentro del funcionamiento de la cadena de suministros, de los propios procesos, hasta convertirse en algo fundamental y de suma importancia capaz de contribuir a las prestaciones de productos o servicio un valor agregado.

Por otro lado, las compañías más prestigiosas del mundo contratan a un operador logístico encargado del área mencionada para incrementar la buena gestión en los almacenes, ya que debe haber un responsable directo para los bienes, servicios y clientes, con el objetivo principal de dar soluciones rápidas dentro de la cadena de procesos logísticos para el abastecimiento, adicional para la exportación, importación, las empresas terciarias y el mercado doméstico, ofrecer una excelencia en la gestión logística. (Calzado-Girón, 2020).

Para gerenciar empresas en la actualidad, se utilizan diversos métodos, constantemente en evolución, con la globalización, lineamientos establecidos entre otros, por ejemplo, las organizaciones japonesas alcanzan el éxito gracias a los lineamientos establecidos de dicho país dentro de su filosofía con respecto a la calidad. Además, las compañías a nivel mundial se caracterizan por tener procedimientos escritos y difundidos a todo nivel, volviéndose uno de los estándares más importantes y especiales que debe contar cada organización, a veces se convierte en un proceso dificultoso de aplicarlo y es por ello que cada compañía trata de ser la mejor en cuanto a calidad.

La inversión internacional, el crecimiento de comercio, el aumento de economía alcanzado gracias a la globalización dando una expansión de capitalismo en un ámbito mundial; el aumento de saber reflejado en la importancia en la estructura financiera, la transnacionalización en tecnologías, las corporaciones multinacionales y conocimiento. (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020).

En el Perú, el sector de la logística ha crecido significativamente y del cuales considerado cada día más la importancia que tiene, ya que generan un eficiente desarrollo en los negocios de los servicios ofrecidos, es lo que menciona el Gerente General de BSF, una empresa del rubro del alquiler de almacenes en el Perú, el señor Carlos Baella. Sin embargo a pesar que existe una fuerte demanda de transporte logístico en la capital y en zonas costeras, en las zonas rurales no sucede lo mismo, creando una brecha de crecimiento y desarrollo para la gestión logística a nivel nacional. (Hernández, 2019). (Fernández Bedoya)

Existen diversos estudios en los cuales mencionan que de acuerdo a la calidad ofrecida en diversos comercios una persona decide o no volver a dicho lugar, es el caso de JL Consultores, que mencionan que el 71% de personas no regresan más a un lugar donde la atención fue mala, y que el 36% de ellos publican la mala experiencia recibida a un mal servicio en las diversas plataformas de las redes sociales, para volverlos virales.

De acuerdo a JL Consultores, el 71% de clientes no retorna por un producto o servicio después de una inadecuada atención recibida, así como el 36% comenta en redes sociales una penosa atención. Debido a esto, un 60% de su determinación de adquisición de un servicio o producto influye como principal factor la calidad de servicio recibida, esto es considerado en la capital. (Gestión, 2019).

La DIGERD, es una dirección general, que pertenece al Viceministerio de Salud Pública del MINSA, una de sus funciones es desarrollar los planes estratégicos en el sector Salud, así como la coordinación con otras direcciones del MINSA para la atención rápida ante cualquier emergencia y/o desastre, y a su vez la DIGERD tiene a su cargo la Unidad de Movilización en Salud, la cual es responsable de los almacenes de la DIGERD, en dicho contexto es de suma importancia conocer la gestión logística que existe o maneja los almacenes mencionados y a su vez conocer si tiene relación con la CS que se otorgue al gestionar el riesgo de desastres del país.

Por los acontecimientos suscitados sobre el estado de emergencia por la COVID-19, las huelgas de transportistas entre otros, la DIGERD se mantiene en alerta como área operativa de emergencia y desastres por lo cual debemos manejar una gestión logística adecuada para todas las movilizaciones solicitadas y a su vez tener una calidad de servicio óptima que pueda salvaguardar la salud de todas las personas involucradas y/o afectas ante estos eventos que afectan la salud pública.

De acuerdo a la realidad problemática es oportuno la generación del problema, como problema general: ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y la CS en los almacenes de la DIGERD?; como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y la fiabilidad en los almacenes de la DIGERD, Lima 2022? (b) ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y los elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD, Lima 2022?; (c) ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y la sensibilidad en los almacenes de la DIGERD, Lima 2022?; (d) ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y la seguridad en los almacenes de la DIGERD, Lima 2022? y (e) ¿Cuál es la correspondencia entre la GL y la empatía en los almacenes de la DIGERD, Lima 2022

Es por lo que la justificación práctica se basa en que la investigación ayudará a mejorar la CS fortaleciendo la GL en los almacenes de la DIGERD. La justificación teórica, se da porque la investigación generalizará e integrará el conocimiento científico a través de diferentes teorías que sustenten tanto las variables propuestas como sus indicadores una vez determinados. La justificación metodológica es una investigación correlacional ya que pretende medir si existe correlación entre la GL y la CS.

Continuando así con los objetivos, estableciendo como objetivo general: Encontrar la correlación para la GL y la CS en los almacenes de DIGERD; como objetivos específicos: (a) Hallar la correspondencia entre la GL y la fiabilidad en los almacenes de la DIGERD del MINSA; (b) Determinar la correspondencia entre la GL y los elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD; (c) Determinar la correspondencia entre la GL y la sensibilidad en los almacenes de la DIGERD; (d) Determinar la correspondencia entre la GL y la seguridad en los almacenes de la DIGERD y (e) Determinar la correspondencia entre la GL y la empatía en los almacenes de la DIGERD.

En consecuencia del planteamiento del problema y el objetivo general se

plantean las hipótesis, la hipótesis general: Se evidencia una relación significativa entre GL y CS en los almacenes de DIGERD del MINSA; las hipótesis específicas: (a) Se evidencia una relación significativa entre la GL y la fiabilidad en los almacenes de DIGERD del MINSA; (b) Se evidencia una relación significativa entre la GL y los elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD del MINSA; (c) Se evidencia una relación significativa entre la GL y la sensibilidad en los almacenes de la DIGERD del MINSA; (d) Se evidencia una relación significativa entre la GL y la seguridad en los almacenes de la DIGERD del MINSA y (e) Se evidencia una relación significativa entre la GL y la empatía en los almacenes de la DIGERD del MINSA

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a investigaciones revisadas del ámbito nacional, tenemos a Aliaga (2020), quien en su investigación planteó el enfoque de su estudio de carácter cuantitativa, de tipo básica, con un nivel correlacional, no experimental y transversal, su población fue hacia 40 personas, utilizo cuestionarios como instrumento, uso la prueba de Rho Spearman (en adelante prueba RS), como conclusión menciona que su hipótesis general se valida en tener correlación positiva moderna, con un resultado de 0,536 y con un nivel de significancia igual a 0,000.

Asimismo, Ganoza y Vildoso (2019), su investigación fue un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal y de método hipotético deductivo, la población estaba conformada por transportistas zonales con una muestra de 44 puntos, de igual manera utilizo los cuestionarios como instrumento, se concluyó que existe relación entre ambas variables, con la prueba de RS, teniendo como resultado el 0,611 y con un nivel de significancia igual a 0,000.

También tenemos a Huayra (2021), su investigación fue descriptiva, correlacional, su población fue 71 licenciadas en enfermería, como instrumento utilizo el cuestionario y concluye que si existe correlación entre las variables.

Por otro lado tenemos a Rodríguez (2020), su estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, la población fue más de 180000 relacionados en el área logística de la Municipalidad en mención, se aplicaron cuestionarios para ambas variables y se utilizó la prueba de Chi-cuadrado para evaluar el nivel de correlación, como resultado y conclusión confirmo su hipótesis general que evidencia que existe relación positiva baja entre la GL y la CS de limpieza pública en la municipalidad del distrito, el valor de  $p = 0.09$ .

A su vez tenemos a Vela (2022), su estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, la población fue de 71 colaboradores del área logística de la empresa mencionada, se aplicaron cuestionarios para ambas variables y se utilizó la prueba de RS, obteniendo que si existe relación entre ambas variables con un resultado de 0,450 y con un nivel de significancia igual a 0,000.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional, se

tiene a De la Hoz(2017), el tipo de investigación fue correlacional, descriptiva de diseño no experimental, transversal, la población fue de 25 directivos y 25 coordinadores operativos siendo un total de 50 personas en el sector de Pymes, teniendo como conclusión que los procesos logísticos tienen un éxito en un organigrama industrial, disminución de costos y preocupación por sus clientes.

Asimismo, tenemos a Gellibert (2015), su estudio fue cualitativo y cuantitativo, con método deductivo, utilizo cuestionarios como entrevistas para obtener sus resultados, la muestra que utilizo fue de 170 clientes de la misma empresa, concluyo que las variables más bajas fueron la atención del personal así como el tiempo de entrega en obra y en despacho.}

También tenemos a Nubia et al (2018), que utilizó el enfoque cualitativo no experimental, su muestra fueron siete organizaciones y utilizó la entrevista, el cuestionario y la observación como instrumentos en su investigación, concluyó que existe una falta de competencias, así como existe muy poco personal capacitado y la participación de sus funcionarios es ineficiente y por ende existe una inadecuada gestión logística.

A su vez tenemos a Ospina (2015), quien tuvo una investigación mixta entre cualitativa y cuantitativa, una investigación descriptiva, utilizo cuestionarios y entrevista y como conclusión tuvo que debería establecer una política de transporte de mercancías a un nivel por encima del establecido.

También tenemos a Rivera (2019), su estudio fue cuantitativa, método descriptivo y deductivo, su población fueron 180 clientes exportadores, utilizo el cuestionario científico modelo SERVQUAL, como resultado final obtuvo que el punto de vista de la CS ofrecida por la organización es menor a lo que los clientes tienen como expectativa.

Continuando con las siguientes definiciones de la gestión logística se encuentra a Cano (2015), el cual define a la gestión logística como la responsable en la operativización entre los procesos y las actividades relacionadas a la administración de la materia prima y producto final hacia la distribución de los clientes. También tenemos a De la Hoz, Orozco y Martínez (2018) quienes definen a la logística como un proceso innato de toda empresa ya que es de suma importancia por el valor de sus procesos desde el inicio de la adquisición de MP (materia prima) hasta la entrega del PT (producto terminado) a los clientes finales.

De esta manera tenemos las dimensiones de la GL, según Cima (2017) existen 3 dimensiones: (a) la gestión de compras, (b) la gestión de almacenes y (c) la gestión del transporte, sin embargo para Huayra (2021) existen 4 dimensiones: (a) Aprovisionamiento, (b) Almacenamiento, (c) Distribución y (d) Percepción de la atención, mientras que para Cano, Orue, Martínez, Mayett y López mencionan que existen 4 dimensiones: (a) Inventarios, (b) Almacenamiento, (c) Producción y (d) Distribución, por otro lado tenemos a Arias(2019) que menciona y define solo a 3 dimensiones fundamentales: (a) Compras, (b) Almacenamiento y (c) Distribución; llevando la teoría a la realidad tomaremos en cuenta este último autor en cuanto a las dimensiones mencionadas ya que se adapta mejor a la realidad del lugar de esta investigación.

Las dimensiones a su vez tienen indicadores que servirán de aporte para esta investigación, según Arias (2019) menciona que la primera dimensión tiene 4 indicadores que son: (a) Selección de proveedores, (b) Emisión de órdenes de compra, (c) Seguimiento y recepción de compra y (d) Liquidación de Facturas; la segunda dimensión tiene 4 indicadores que son: (a) Recepción de mercaderías, (b) Almacenamiento, (c) Control de Stock y (d) Previsión de la demanda y la tercera dimensión tiene 2 indicadores: (a) Organización de transporte y (b) Movilización externa e interna.

Continuando con las teorías, la definición para la CS tenemos a Torres y Vásquez (2015) define que la calidad siempre la define el cliente con la perspectiva que pueda recibir como buen trato, amabilidad, agilidad de tiempos de entrega entre otros ítems. Por otro lado, Ureña, Quiñones y Carruyo (2016) nos mencionan que la CS es un grupo de convicciones que toda empresa quiere resaltar ya que de esa manera la empresa.

De esta manera tenemos las dimensiones de la CS según Matsumoto (2014) dice que el Modelo Servqual calcula a la variable en mención en cinco dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Sensibilidad, (c) Seguridad, (d) Empatía y (e) Elementos Tangibles, también tenemos a Numpaque y Rocha (2016) que también menciona que la variable en mención tiene 5 dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Elementos tangibles, (c) Capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía, es por ello que realizando un análisis entre estos dos autores, considero utilizar las dimensiones de los últimos autores.

Las dimensiones a su vez tienen indicadores que servirán de aporte para esta investigación, según Numpaque y Rocha (2016) menciona que la primera dimensión tiene 4 indicadores: (a) Cumplimiento, (b) Corrección, (c) Interés de atención e (d) Información; la segunda dimensión tiene 3 indicadores: (a) Equipos, (b) Materiales y (c) Personal; la tercera dimensión tiene 2 indicadores: (a) Rapidez y (b) Disposición; la cuarta dimensión tiene 2 indicadores: (a) Comportamiento confiable y (b) Seguridad hacia los trabajadores; la quinta y última dimensión tiene 5 indicadores: (a) Cobertura, (b) Horarios, (c) Atención personalizada, (d) Centrado en el usuario y (e) Comprender las necesidades



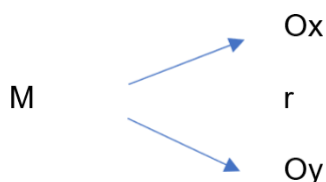
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica y cuantitativa, debido a que se mide y describe la GL y CS en los almacenes de la DIGERD, mediante instrumentos estructurados y valorados en escala de Likert que ayudan a cuantificar el nivel de la muestra sobre la variable estudiada

El diseño es no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, ya que pretende medir la correlación entre la GL y la CS.

La grafica del estudio es la siguiente:



Donde:

M: muestra

Ox: GL Oy:

CS

r: el punto de conexión de variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual GL

Responsable en la operativización entre los procesos y las actividades relacionadas a la administración de la materia prima y producto final hacia la distribución de los clientes. (Cano, 2015).

Definición Operacional GL

Según Arias (2019) La gestión logística tiene 3 dimensiones fundamentales: (a) Compras, (b) Almacenamiento y (c) Distribución; y con ello tenemos los siguientes indicadores, la primera dimensión tiene 4 indicadores que son: (a.1) Selección de proveedores, (a.2) Emisión de órdenes de compra, (a.3) Seguimiento y recepción de compra y (a.4) Liquidación de Facturas; la segunda dimensión tiene 4

indicadores que son: (b.1) Recepción de mercaderías, (b.2) Almacenamiento, (b.3) Control de Stock y (b.4) Previsión de la demanda y la tercera dimensión tiene 2 indicadores: (c.1) Organización de transporte y (c.2) Movilización externa e interna.

Revisar anexos para ver la operacionalización de la variable GL

#### Definición conceptual CS

Es un conjunto de principios que toda empresa quiere resaltar ya que de esa manera la empresa puede producir más y en su defecto quebrar. (Ureña, Quiñones y Carruyo; 2016).

#### Definición Operacional CS

Según Numpaque y Rocha (2016) La calidad de servicio tiene 5 dimensiones: (a) Fiabilidad, (b) Elementos tangibles, (c) Sensibilidad, (d) Seguridad y (e) Empatía y a su vez tienes los siguientes indicadores, la primera dimensión tiene 4 indicadores: (a.1) Cumplimiento, (a.2) Corrección, (a.3) Interés de atención e (a.4) Información; la segunda dimensión tiene 3 indicadores: (b.1) Equipos, (b.2) Materiales y (b.3) Personal; la tercera dimensión tiene 2 indicadores: (c.1) Rapidez y (c.2) Disposición; la cuarta dimensión tiene 2 indicadores: (d.1) Comportamiento confiable y (d.2) Seguridad hacia los trabajadores; la quinta y última dimensión tiene 5 indicadores: (e.1) Cobertura, (e.2) Horarios, (e.3) Atención personalizada, (e.4) Centrado en el usuario y (e.5) Comprender las necesidades.

Revisar anexos para ver la operacionalización de la variable Calidad de servicio

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Para la investigación y por su naturaleza, la información para el desarrollo de la variable GL son recopilados desde la expectativa del funcionario público de la DIGERD. Con el objetivo de recopilar conocimiento para el desarrollo de la variable CS desde la perspectiva de las áreas de gestión de riesgo de desastres de todo el país, se considera a los servidores públicos nivel F5, F4 y responsables de gestión de riesgos adjuntos, dando una población total entre la variable 1 y variable 2 de 90 personas.

La muestra es una parte o grupo pequeño referencial de la población total, en el caso de esta investigación y de acuerdo a la fórmula matemática se obtiene que la muestra es de 73 personas, quienes brindarán información relevante al respecto, (Hernández-Sampieri, 2019). El cálculo se obtiene de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n= "muestra"

N= "población" = 90

Z= "Nivel de confianza (95%) =1,96" e = "Nivel de significancia 5%"

p= "Proporción estimada 0.5"

q= "Proporción de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p)"

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 90}{0.05^2(90 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 73$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicará será la encuesta para la GL y CS, sobre ello, encuesta se define como una herramienta de forma oral o escrita para obtener información específica sobre un grupo con características similares, Hernández, Cantin, López y Rodríguez (2010).

Los instrumentos que se emplearán serán los cuestionarios para la GL y CS, respecto a ello, cuestionario es el método más utilizado para la recolección de datos con la finalidad de poder estandarizar resultados y comparar grupos con características similares, Meneses y Rodríguez (2011).

La validación de los cuestionarios de la GL y CS se realizó por juicio de expertos y la determinación de la confiabilidad se hizo a través de una prueba piloto a 20 personas aleatoriamente según el Alfa de Cronbach en el SPSS v26

A continuación, revisar los anexos para ver las fichas de datos de la variable GL y CS.

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- Gestión Logística = .899
- Calidad de Servicio = .835

### 3.5. Procedimientos

La investigación se ejecutará de la siguiente manera:

- Desarrollo de dos cuestionarios para la variable GL y CS
- Validación por juicio de experto
- Determinar la confiabilidad de los instrumentos desarrollados
- Ejecución de los instrumentos a cada variable y dimensiones
- Procesamiento de datos en SPSS v26
- Análisis de resultados

### 3.6. Método de análisis de datos

Luego de recopilar la data obtenida de cada una de las variables de la presente investigación se ingresó los datos a una hoja de cálculo, con la finalidad de poder consolidar la base datos, luego trasladarlo al SPSS v26 y por último hallar el grado de correlación entre la GL y la CS aplicando la correlación de Spearman ya que la escala es de tipo Likert.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente estudio tiene como principal compromiso de parte del investigador salvaguardar, no alterar y sobre todo asegurar la transparencia del procesamiento de la información recopilada ya que es de carácter sensible para la DIGERD, así como también para el MINSA.

#### IV. RESULTADOS

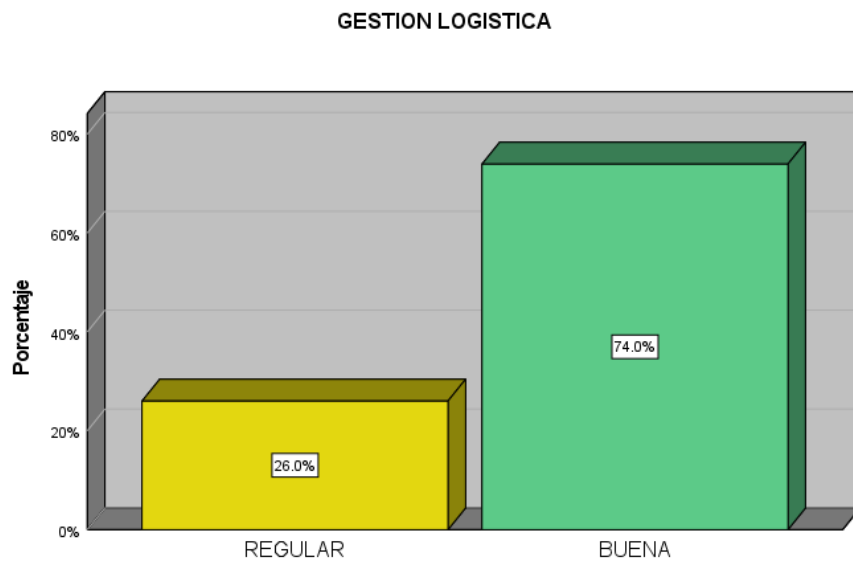
##### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS NO INFERENCIAL

Análisis descriptivo de la variable GL

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la gestión logística

GESTION LOGISTICA TOTAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	19	26.0	26.0	26.0
	BUENA	54	74.0	74.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 1. Distribución porcentual de frecuencias de la gestión logística



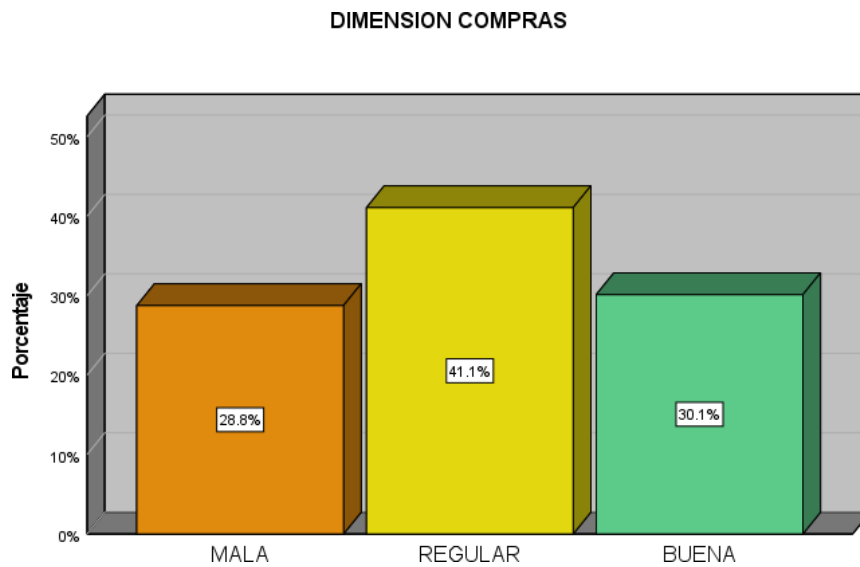
La tabla 1 y figura 1 evidencian que el 74% (54 encuestados) indican que en los almacenes de la DIGERD los procesos de compra, almacenamiento y distribución se realizan de manera buena. El 26% (19 encuestados) mencionan que es regular los procesos de compra, almacenamiento y distribución.

## Análisis descriptivo de la dimensión compras

Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión compras.

DIMENSION COMPRAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	21	28.8	28.8	28.8
	REGULAR	30	41.1	41.1	69.9
	BUENA	22	30.1	30.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 2. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión compras.



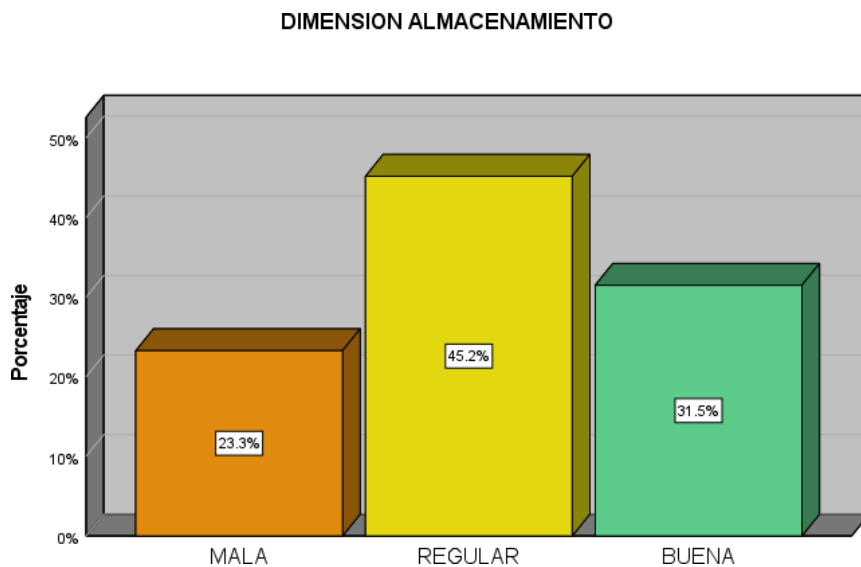
En la tabla 2 y figura 2 evidencia que el 28.8% (21 encuestados) indican que en los almacenes de la DIGERD el proceso de compras se realiza de manera mala, el 41.1% (30 encuestados) mencionan que se realizan de forma regular y el 30.1% (22 encuestados) indican que se realizan de manera buena

## Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento

Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión almacenamiento.

		<b>DIMENSION ALMACENAMIENTO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	17	23.3	23.3	23.3
	REGULAR	33	45.2	45.2	68.5
	BUENA	23	31.5	31.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 3. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión almacenamiento.



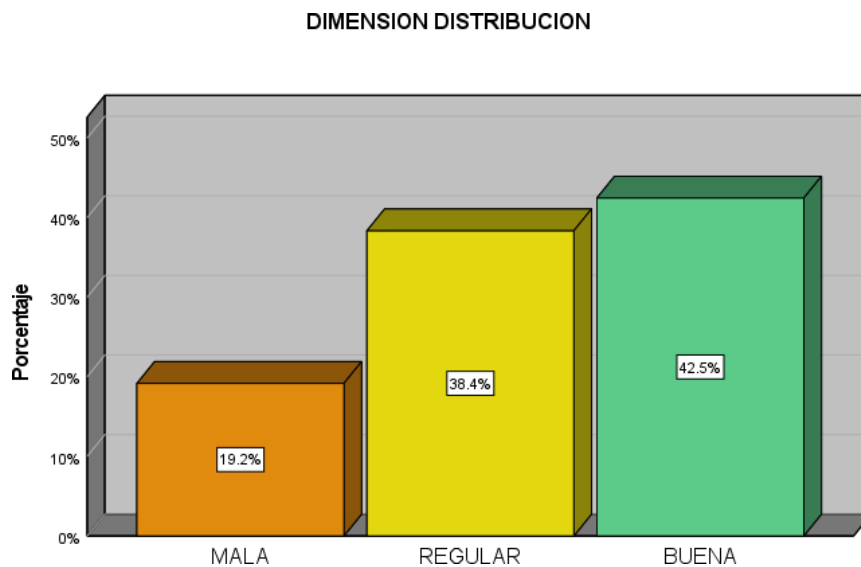
En la tabla 3 y figura 3 evidencia que el 23.3% (17 encuestados) indican que en los almacenes de la DIGERD el proceso de almacenamiento se realiza de manera mala, el 45.2% (33 encuestados) mencionan que se realizan de forma regular y el 31.5% (23 encuestados) indican que se realizan de manera buena.

Análisis descriptivo de la dimensión distribución

Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión distribución.

		DIMENSION DISTRIBUCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	14	19.2	19.2	19.2
	REGULAR	28	38.4	38.4	57.5
	BUENA	31	42.5	42.5	100.0
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 4. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión distribución.



En la tabla 4 y figura 4 evidencia que el 19.2% (14 encuestados) indican que en los almacenes de la DIGERD el proceso de distribución se realiza de manera mala, el 38.4% (28 encuestados) mencionan que se realizan de forma regular y el 42.5% (31 encuestados) indican que se realizan de manera buena.

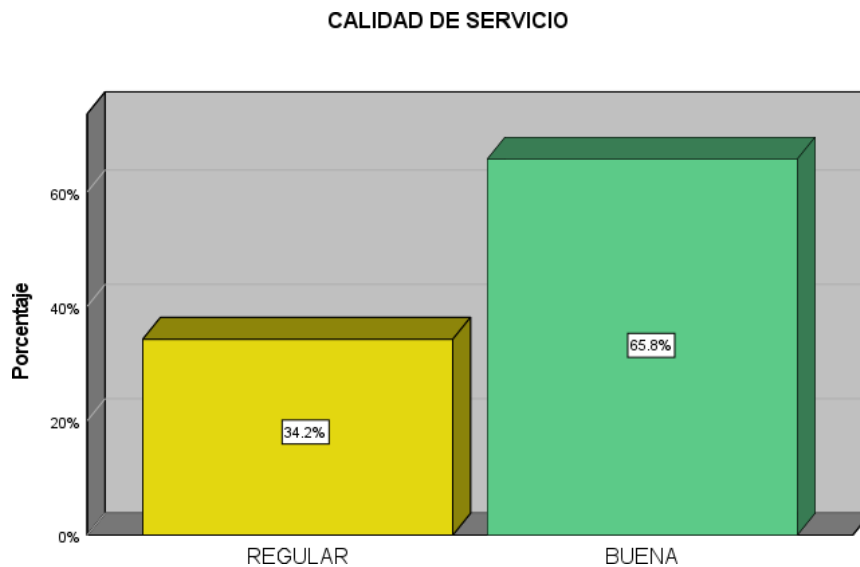


Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Tabla 5. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio

		<b>CALIDAD DE SERVICIO TOTAL</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	25	34.2	34.2	34.2
	BUENA	48	65.8	65.8	100.0
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 5. Distribución porcentual de frecuencias de la calidad de servicio



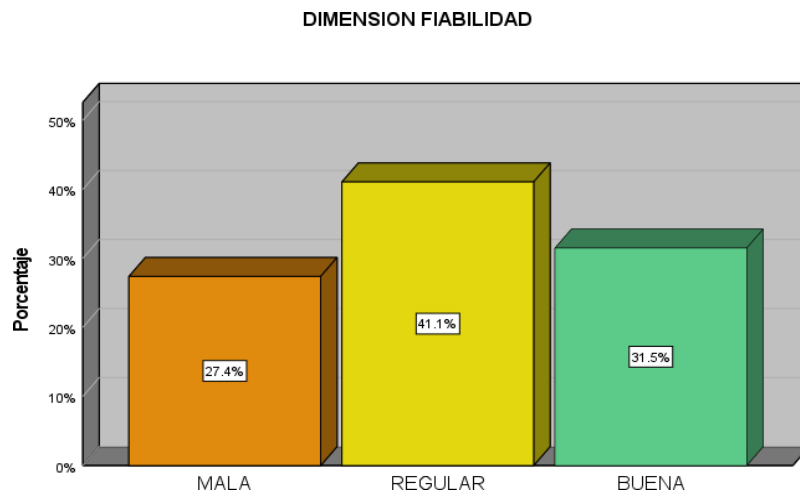
La tabla 5 y figura 5 evidencian que el 65,8% (48 encuestados) indican desde el punto de vista del cliente que la CS es buena a razón de que las actividades son confiables, se perciben elementos tangibles adecuados, seguros, el personal es empático. El 34.2% (25 encuestados) mencionan que desde la perspectiva del usuario la calidad de servicio es regular.

## Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.

DIMENSION FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	20	27.4	27.4	27.4
	REGULAR	30	41.1	41.1	68.5
	BUENA	23	31.5	31.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 6. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión fiabilidad.



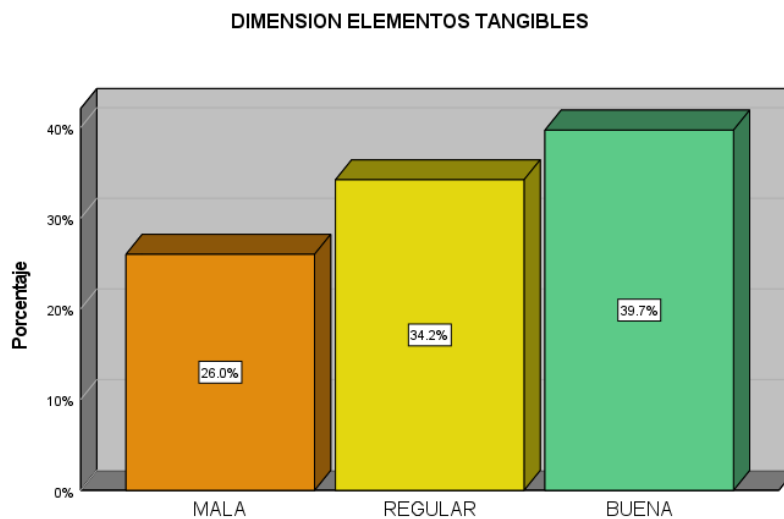
La tabla 6 y figura 6 muestra que el 27,4% (20 encuestados) indican desde el punto de vista del usuario que la fiabilidad en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 41.1% (30 encuestados) indican que es regular mientras que el 31.5% (23 encuestados) mencionan que el servicio es bueno debido a que el personal se compromete en cumplir los objetivos así como también se muestra estar predispuesto a atender las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles

<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	19	26.0	26.0	26.0
	REGULAR	25	34.2	34.2	60.3
	BUENA	29	39.7	39.7	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 7. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión elementos tangibles



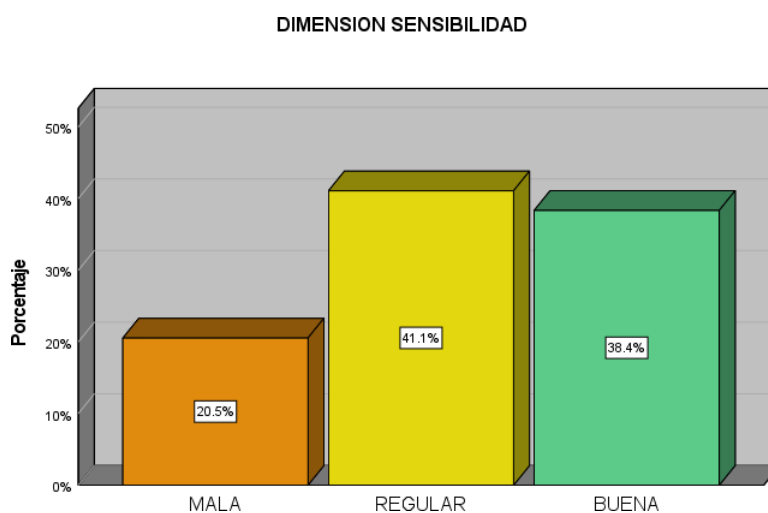
La tabla 7 y figura 7 muestra que el 26% (19 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que los elementos tangibles del servicio de los almacenes de la DIGERD son malos. El 34.2% (25 encuestados) indican que es regular mientras que el 39.7% (29 encuestados) mencionan que el servicio es bueno debido al inventario que posee la DIGERD, cumpliendo con tener tres hospitales de campaña completos ante cualquier evento.

## Análisis descriptivo de la dimensión sensibilidad

Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión sensibilidad.

		DIMENSION SENSIBILIDAD			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MALA	15	20.5	20.5	20.5
	REGULAR	30	41.1	41.1	61.6
	BUENA	28	38.4	38.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 8. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión sensibilidad.



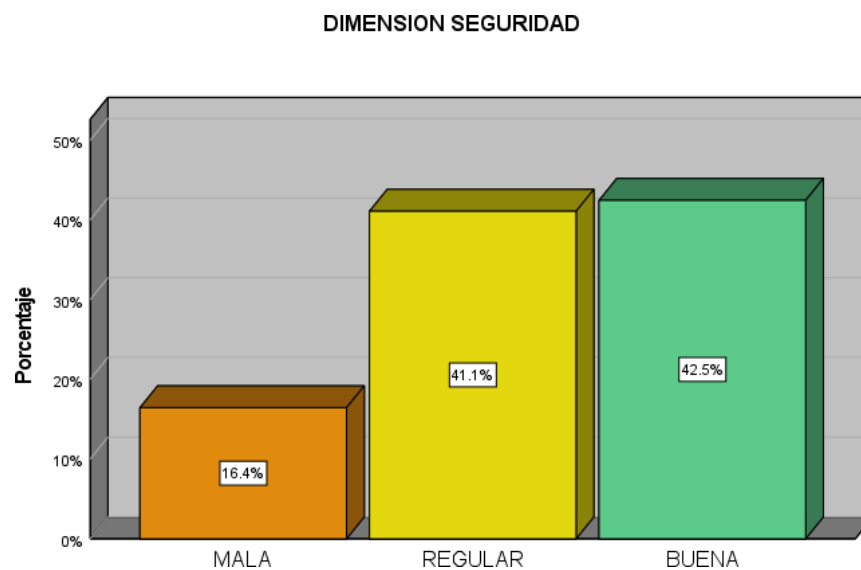
La tabla 8 y figura 8 muestra que el 20,5% (15 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la sensibilidad en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 41.1% (30 encuestados) indican que es regular mientras que el 38.4% (28 encuestados) mencionan que el servicio es bueno debido a que el personal cuenta con las competencias para tener una buena capacidad de respuesta ante alguna queja o reclamo, así mismo cuentan con procedimientos establecidos para tratar las no conformidades generadas en el proceso.

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.

		<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	12	16.4	16.4	16.4
	REGULAR	30	41.1	41.1	57.5
	BUENA	31	42.5	42.5	100.0
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 9. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión seguridad.



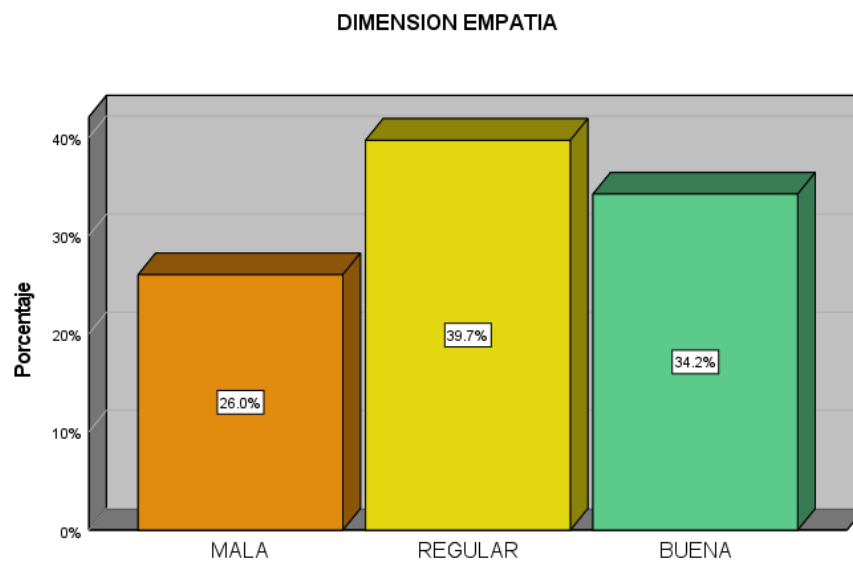
La tabla 9 y figura 9 muestra que el 16,4% (12 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la seguridad en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 41.1% (30 encuestados) indican que es regular mientras que el 42.5% (31 encuestados) mencionan que la seguridad en el servicio es buena debido al respaldo por parte de los procedimientos del MINSA, los cuales se caracterizan por trabajar con empresas que son evaluadas en procedimientos de altos estándares.

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

Tabla 10. Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.

		<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	12	16.4	16.4	16.4
	REGULAR	30	41.1	41.1	57.5
	BUENA	31	42.5	42.5	100.0
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Figura 10. Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión empatía.



La tabla 10 y figura 10 muestra que el 26% (19 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la empatía del personal en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 39.7% (29 encuestados) mencionan que es regular mientras que el 34.2% (25 encuestados) mencionan que la empatía del personal en el servicio es bueno debido a la disponibilidad de 24 horas los 7 días de la semana del personal para atender cualquier evento.

Análisis de los resultados inferenciales

Análisis de dos variables “GL y CS”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con la CS en losalmacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La GL se vincula de forma significativa con la CS en losalmacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 11. Relación de la gestión logística con la calidad de servicio*

			<b>GESTION LOGISTICA</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente	1,000	,779
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente	,779	1,000
		de correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
		<b>N</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

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

Según la tabla 11 en el análisis inferencial de RS, se evidenció que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,779; determinando que el grado de relación es alta.

Análisis de dos variables “GL y fiabilidad”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con la fiabilidad en losalmacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La GL se vincula de forma significativa con la fiabilidad en losalmacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 12 Relación de la gestión logística con la dimensión fiabilidad*

			<b>GESTION LOGISTICA</b>	<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente	1.000	,425
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION FIABILIDAD	Coefficiente	,425	1.000
		de correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
		<b>N</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

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

De acuerdo a la tabla 12 en el análisis inferencial de Spearman, se observa que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que La gestión logística se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,425; determinando que el grado de relación es medio.



Análisis de dos variables “GL y elementos tangibles”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La gestión logística se vincula de forma significativa con elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 13. Relación de la gestión logística con la dimensión elementos tangibles*

			<b>GESTION LOGISTICA</b>	<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1.000	,587
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,587	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

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

De acuerdo a la tabla 13 en el análisis inferencial de Spearman, se observa que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la dimensión elementos tangibles en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,587; determinando que el grado de relación es alta.

Análisis de dos variables “GL y sensibilidad”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con la sensibilidad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La GL se vincula de forma significativa con la sensibilidad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 14. Relación de la Gestión logística con la dimensión sensibilidad*

			<b>GESTION LOGISTICA</b>	<b>DIMENSION SENSIBILIDAD</b>
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1.000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION SENSIBILIDAD	Coefficiente de correlación	,758	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

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

De acuerdo a la tabla 14 en el análisis inferencial de Spearman, se observa que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la dimensión sensibilidad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,758; determinando que el grado de relación es alta.

Análisis de dos variables “GL y seguridad”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con la seguridad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La GL se vincula de forma significativa con la seguridad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 15. Relación de la Gestión logística con la dimensión seguridad*

		<b>GESTION LOGISTICA</b>		<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>	
		<b>TOTAL</b>			
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1.000		,405
		Sig. (bilateral)	.		.000
		N	73		73
	DIMENSION SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,405		1.000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		<b>N</b>	<b>73</b>		<b>73</b>

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

De acuerdo a la tabla 15 en el análisis inferencial de Spearman, se observa que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se establece que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la dimensión seguridad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,405; determinando que el grado de relación es medio.

Análisis de dos variables “GL y empatía”

**a) Hipótesis**

- **H. nula:** La GL no se vincula de forma significativa con la empatía en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022
- **H. alterna:** La GL se vincula de forma significativa con la empatía en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022

**b) NS:**  $\alpha=,05$

**c) Metodología:** correlación de RS

*Tabla 16. Relación de la Gestión logística con la dimensión empatía*

			<b>GESTION LOGISTICA</b>	<b>DIMENSION EMPATIA</b>
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1.000	,062
		Sig. (bilateral)	.	,605
		N	73	73
	DIMENSION EMPATIA	Coefficiente de correlación	,062	1.000
		Sig. (bilateral)	,605	.
		<b>N</b>	<b>73</b>	<b>73</b>

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

De acuerdo a la tabla 16 en el análisis inferencial de Spearman, se observa que el p valor es igual a ,605 siendo mayor al nivel de significancia ( $\alpha=,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se establece que la gestión logística no se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados del presente trabajo de investigación, se ha podido evidenciar que existe una correlación positiva entre la GL y la CS debido a que el coeficiente según la estadística de Spearman tiene un valor de ,779\*\* y un valor  $p = .000 < .05$ , así que podemos afirmar que la relación es estadísticamente significativa. Según estudios previos, se puede encontrar similitudes en la investigación de Huayra (2021) en la que se encuentra un vínculo positivo entre las dos variables, se puede evidenciar que en aquella investigación se estudió un centro de salud (entidad pública) similar a la presente investigación.

Por otro lado, según Ganosa y Vildoso (2019), mencionan que la GL se relaciona de forma favorable con la implementación de un truck center, sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos de nuestra muestra de 73 personas, a pesar de obtener resultados significativos, no se estuvo excepto de que un grupo de 20 personas tuviera una percepción de que la gestión logística de los almacenes de la DIGERD, tuvieran un resultado malo.

Respecto a los resultados obtenidos, el 74% (54 encuestados) indican que en los almacenes de la DIGERD los procedimientos de compra, almacenaje y distribución se realizan de manera buena. El 26% (19 encuestados) mencionan que es regular los procesos de compra, almacenamiento y distribución, estos resultados no van acorde a Rodríguez (2020), que en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la GL y la CS de limpieza pública de la Municipalidad, con una población de mayor a 180000 personas relacionados en el área logística de la Municipalidad en mención, se aplicaron cuestionarios para ambas variables, como resultado y conclusión se confirmó que si existe relación positiva baja entre la GL y la CS de limpieza pública en la municipalidad, siendo el valor de  $p = 0.09$  a diferencia de que en la presente investigación el 27,4% (20 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la fiabilidad en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 41.1% (30 encuestados) indican que es regular mientras que el 31.5% (23 encuestados) mencionan que el servicio es bueno debido a que el personal se compromete en cumplir los objetivos, así como también se muestran predispuesto a atender las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Basado en la CS, el 65,8% (48 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la CS es buena debido a que los procesos son confiables, se perciben elementos tangibles adecuados, seguros, el personal es empático y sensibles. El 34.2% (25 encuestados) mencionan que desde la perspectiva del usuario la calidad de servicio es regular. Al respecto, Nubia et al (2018) con su investigación que tuvo como objetivo indagar la situación actual de las prácticas logísticas en el rubro salud, concluyó que existe una falta de capacitación, no cuentan con personal especializado y la participación de sus funcionarios es ineficiente y por ende existe una mala CS.

Los productos conseguidos de la relación de la variable GL con respecto a las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y sensibilidad es significativamente positiva, sin embargo con respecto a la dimensión empatía, se evidenció que el p valor es igual a ,605 siendo mayor al nivel de significancia, en consecuencia, se acepta la h. nula y se establece que la GL no se vincula de aplicaron cuestionarios para ambas variable, como resultado y conclusión se confirmó que si existe relación positiva baja entre la GL y la CS de limpieza pública en la municipalidad, siendo el valor de  $p = 0.09$  a diferencia de que en la presente investigación el 27,4% (20 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la fiabilidad en el servicio de los almacenes de la DIGERD es mala. El 41.1% (30 encuestados) indican que es regular mientras que el 31.5% (23 encuestados) mencionan que el servicio es bueno debido a que el personal se compromete en cumplir los objetivos, así como también se muestran predispuesto a atender las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Basado en la CS, el 65,8% (48 encuestados) indican desde la perspectiva del cliente que la CS es buena debido a que los procesos son confiables, se perciben elementos tangibles adecuados, seguros, el personal es empático y sensibles. El 34.2% (25 encuestados) mencionan que desde la perspectiva del usuario la calidad de servicio es regular. Al respecto, Nubia et al (2018) con su investigación que tuvo como objetivo indagar la situación actual de las prácticas logísticas en el rubro salud, concluyó que existe una falta de capacitación, no cuentan con personal especializado y la participación de sus funcionarios es ineficiente y por ende existe una mala CS.

Los productos conseguidos de la relación de la variable GL con respecto a las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y sensibilidad es significativamente positiva, sin embargo con respecto a la dimensión empatía, se evidenció que el p valor es igual a ,605 siendo mayor al nivel de significancia, en consecuencia, se acepta la h. nula y se establece que la GL no se vincula de forma significativa con la dimensión empatía en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022.

También es similar a Aliaga (2022), quien tuvo como objetivo encontrar la correlación entre la GL de abastecimiento de materiales y los proyectos de infraestructura ya que a pesar de tener una población menor (40 personas) también aplicó una encuesta y utilizó la estadística de RS obteniendo la validez de su hipótesis general, en la presente investigación también se demuestra que una adecuada gestión logística, siempre resulta brindando un alto nivel de satisfacción en el cliente interno/externo.

Asimismo, tenemos a Gellibert (2015) con su trabajo, tuvo como finalidad analizar la incidencia de dichos procesos en la satisfacción de los clientes, concluyó que las variables más bajas fueron la atención del personal y tiempo de entrega en despacho y obra. Esto refrenda que la calidad de servicio siempre estará definida por los requisitos que establezca el cliente, en este caso el centro de salud, hospital y/o entidad pública que requiera la atención de la DIGERD.

A su vez tenemos a Ospina (2015), con su trabajo de investigación que tuvo como finalidad establecer el vínculo de la CS y el valor en el transporte, obtuvo como conclusión que debería establecer un organigrama empresarial de transporte de mercancías a un nivel alto ya que generaba inconvenientes el no tener un mapa de procesos dentro de la organización, ocasionando confusión en los procedimientos y el personal. Similar a lo que ocurre dentro de la DIGERD, ya que, a pesar de encontrar la correlación entre la GL y la CS, la pandemia de la COVID-19 y la coyuntura política (recurrente cambio en las autoridades dentro del MINSA), ha evidenciado las falencias al momento de tomar una decisión sobre una acción para hacer frente a un desastre, emergencia o evento que afecte la salud de las personas.

La falta de procedimientos escritos genera que la alta rotación de personal tercero (proveedor sin vínculo directo con el MINSA) cada vez que se cambia o

retira de la institución se lleve consigo todos los conocimientos de cómo se trabaja dentro de los almacenes de la DIGERD.

Similar a Rivera (2019), con su trabajo utilizó el cuestionario científico modelo SERVQUAL, como resultado final obtuvo que el punto de vista de la CSofrecida por la organización es menor a lo que los clientes tienen como expectativa. En el caso de las entidades públicas, centros de salud, hospitales que reciben los servicios de la DIGERD, se ha aplicado el modelo SERVQUAL adecuado al contexto que se tiene al día de hoy, obteniendo que no se encuentran insatisfechos, pero si es recurrente la apreciación de que la DIGERDdel MINSA no tiene un adecuado plan de trabajo, ya que muchas de lasnecesidades de ellos recién se han atendido por la pandemia de la COVID-19, ya que antes no hacia visitas de inspección para saber el estado situacional de cómo se encuentra la oferta fija y móvil de las 25 regiones del Perú.

Las entidades públicas, siempre adolecen de las barreras burocráticas para tomar una decisión ya sea pequeña o de gran envergadura, la DIGERD noestá exento a esto y a pesar de ello siempre esta con su personal predispuesto al apoyo ante la necesidad que existe en las 25 regiones del país, sin embargo, la coyuntura socio-política ha puesto un alto a las visitas inopinadas que se venían realizando con la finalidad de identificar debilidades y controlar el inventario de bienes propios de la DIGERD.

Similar tenemos a Vela (2022), con su trabajo de investigación, concluyóque si existe relación entre ambas variables, el cual refrenda la presente investigación. Al revisar su trabajo, tome conciencia que uno de los valores másrelevantes entre la relación de la GL y la CS es el control y trazabilidad de lo desplazado. En los almacenes de la DIGERD por directiva de la oficina de patrimonio MINSA, se ha establecido que todo bien identificado con código patrimonial que será trasladado debe de tener un acta de autorización dedesplazamiento de bien patrimonial firmado y refrendado por el Director Generalde DIGERD, Ejecutivo Adjunto de la oficina de movilización en salud, coordinadorde patrimonio y persona que recibe el bien en calidad de afectación en uso.

Con esta directiva se ha mejorado el control de los almacenes de la DIGERD, sin embargo, nuevamente menciono la alta rotación de funcionarios ocasiona que muchas veces por parte de DIGERD se tengan las autorizacionesde salida con las



firmas correspondientes pero los usuarios receptores del bien, al cambiar de puesto ya no quieren firmar por temor a que los bienes se pierdan o suceda algún mal procedimiento dando como resultado actas de desplazamiento de bienes patrimoniales incompletas.

De acuerdo a las definiciones de la gestión logística se encuentra a Cano (2015), el cual define a la gestión logística como la responsable en la operativización entre los procesos y las actividades relacionadas a la administración de la materia prima y producto final hacia la distribución de los clientes. En el caso de los almacenes de la DIGERD, se concuerda con lo mencionado ya que todos los procesos están directamente relacionados con la administración quien es el área encargada de definir previo a la movilización de bienes su distribución por especialidad

## VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la relación entre la variable GL y la CS es positiva y significativa, sin embargo, también se pudo evidenciar que un porcentaje del personal encuestado tiene una percepción negativa de la gestión logística que realizan los almacenes de la DIGERD. Esto se debe a que las personas que participaron de la encuesta en su mayoría tienen cargos de mando medio para adelante o funcionarios y solo ven el resultado de la gestión logística que muchas veces se ve afectada por las barreras burocráticas que tienen las entidades públicas.

Segunda: Respecto al análisis inferencial de RS, se observó que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia, en consecuencia, se rechazó la h. nula y se establece que la GL se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad en los almacenes de la DIGERD-MINSA, 2022. Además, presenta un coeficiente de ,425; determinando que el grado de relación es medio. Respecto a ello, se concluye que la gestión logística dentro de los almacenes de la DIGERD es fiable porque siempre se cumple con los objetivos de despliegue o repliegue de la oferta flexible ante una emergencia, desastre o evento que afecte la salud de las personas. Así como también es relevante acotar que el personal operativo de los almacenes tiene la premisa de atender cualquier evento los 365 días de año las 24 horas.

Tercera: Se comprueba que hay una relación significativa entre la GL y la dimensión elementos tangibles ya que el análisis inferencial de RS comprueba que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia. Además, presenta un valor de ,587; determinando que el nivel de relación es alta. Se concluye que los almacenes de la DIGERD cuentan con la infraestructura adecuada teniendo una ubicación privilegiada y previamente evaluada para responder de manera inmediata ante un desastre, emergencia o evento que afecte la a salud de las personas. El almacén central está ubicado en Jr. Zorritos 623 Cercado de Lima, mientras el otro se encuentra al sur a la altura del kilómetro 39.5 en Punta hermosa. No solo las ubicaciones son relevantes, sino que también la

gestión logística se ve reflejada en las competencias del personal técnico, así como las herramientas y materiales para cumplir con lo requerido frente a un evento que afecte la salud de las personas.

Cuarta: Según el análisis inferencial de RS, se evidencia que el p valor es igual a ,000 siendo menor al nivel de significancia, en consecuencia, se establece que la GL se vincula de forma significativa con la dimensión sensibilidad. Además, presenta un valor de ,758; determinando que el nivel de relación es alta. Se concluye que la gestión logística de los almacenes de la DIGERD controla los tiempos de acción ya que el personal se encuentra bajo un rol de retenes lo cual cumple con el objetivo de tener personal disponible los 365 días del año las 24 horas. Las entidades que solicitan los servicios de la DIGERD saben cuándo vamos a desplegar o replegar la oferta ya que se cuenta con personal encargado de realizar las coordinaciones previas a un desplazamiento de oferta flexible.

Quinta: De acuerdo a los resultados obtenidos si se encuentra una relación significativa entre la GL y la dimensión seguridad, debido a que presenta un valor de ,405; determinando que el nivel de relación es medio. Se puede concluir que el personal que pertenece a los almacenes de la DIGERD ha sido evaluado antes y durante su labor con lo cual se corrobora su experiencia, conocimiento técnico y predisposición de ayuda frente a una emergencia, desastre o evento masivo que afecte la salud de las personas. Esto genera confianza entre entidades ya que, si se coordina un despliegue o repliegue de oferta flexible, las instituciones tienen la plena seguridad de que DIGERD va a cumplir con el plan de trabajo previamente establecido.

Sexta: Respecto a la relación entre la GL y la dimensión empatía de acuerdo al análisis inferencial de RS se evidencia que el p valor es igual a ,605 siendo mayor al nivel de significancia, en consecuencia, no se relaciona de manera significativa. Siendo este objetivo, el único que obtuvo la negativa respecto a la correlación entre la GL y la dimensión empatía, se puede concluir que desde la perspectiva de las instituciones o centros de salud de las 25 regiones del país se sienten en su mayoría sin una atención personalizada frente a sus necesidades del día a día, y esto en su mayoría se debe a que los almacenes de la DIGERD cuentan con 26 personas a disposición sin embargo, no es suficiente para atender 25 regiones, con necesidades específicas, que enfrentan una emergencia sanitaria, por lo tanto muchas veces las coordinaciones se atrasan y solo se atienden bajo pedido escrito hacia el director general de la DIGERD.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Los almacenes de la DIGERD deben de implementar la adquisición de unidades de transporte propio dentro del proceso de distribución ya que al ser una dirección de MINSA que se encarga de emergencias y desastres es contraproducente que se tenga que tercerizar el servicio de desplazamiento de bienes ocasionando retrasos en despliegues y repliegues de su oferta flexible. En su mayoría de desplazamientos, se trabaja con una sola empresa de transporte, que no brinda las garantías necesarias para cumplir con los objetivos ya que tienen alto número de rotación de personal, así como tampoco cuentan con unidades propias y eso merma la calidad de atención hacia la DIGERD.
- Segunda: El director general de la DIGERD debería implementar un sistema de control de inventarios web para poder realizar el seguimiento y control, para poder tener la trazabilidad de todos los bienes desplazados y evitar pérdidas u otras circunstancias negativas para la institución. Existe un sistema que se llama SIREED lamentablemente, no se le ha dado el mantenimiento requerido y es por ello que los inventarios aún no se encuentran automatizados y muchas veces el personal de los almacenes se demora en brindar información para tomar decisiones frente a emergencias o desastres.
- Tercera: El responsable de los almacenes de la DIGERD debe de establecer indicadores de gestión (KPIs) para llevar un control óptimo de las quejas y reclamos por fallas en el despliegue y repliegue de bienes. Así como también podría implementarse una encuesta post atención para evaluar la velocidad de atención, cumplimiento de objetivo, etc.
- Cuarta: Se recomienda, la implementación de procedimientos, instructivos y formatos como parte de un SGC (ISO9001), para identificar y mitigar procesos que perjudiquen el cumplimiento de objetivos eliminando cuellos de botella en los procesos. Asimismo, podría complementarse con el sistema de control de inventarios y poder cumplir con un ciclo de mejora continua del proceso de almacén.

Quinta: El personal de los almacenes de la DIGERD debe ser capacitado constantemente en buenas prácticas de almacenaje, así como también en temas relacionados a la operación de emergencias y desastres para fortalecer sus conocimientos y experiencia. Existen cursos para brigadistas certificados por empresas especializadas que harían más atractivo el seguir dentro de los almacenes de la DIGERD

## REFERENCIAS

- Aliaga, M. (2020). *Gestión logística de cadena de abastecimiento de materiales y proyectos de infraestructura inmobiliaria en la empresa constructora Ingeco S.A.C.* Lima, 2020.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54705/Aliaga\\_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54705/Aliaga_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, M. (2010). *Administración gubernamental*. Marketing Consultor S.A. Cusco, 2010. [http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4166&query\\_desc=au%3A%22Alvarado%20Mairana%2C%20Jos%C3%A9%22](http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4166&query_desc=au%3A%22Alvarado%20Mairana%2C%20Jos%C3%A9%22)
- Anderson, D., Sweeney, D., Williams, T. (1999). *Estadística para administración y economía*. International Thomson Editores.  
<https://drive.google.com/file/d/0B3kiKBRPvQMwVDBrZGtOMWJaMldVWkJTY1Z0RnlZWmIKSmd3/edit?resourcekey=0-aYc3W7TBKfERlqxpKuOBBQ>
- Andía, W. (2015). *Diccionario de administración*. Ediciones Arte & Pluma. Cusco. [http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=22785&query\\_desc=provider%3Aarte%20y%20pluma%2C](http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=22785&query_desc=provider%3Aarte%20y%20pluma%2C)
- Ávila, G. (2017). *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana*. Tesis de Titulación. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1592?show=full>
- Ballou, R. (2011). *Logística Administración de la cadena de suministros*. (5ta ed.). Pearson. <https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-la-cadena-de-suministros.pdf>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis guía para la elaboración*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Diario Gestión. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>

- Bambale, A., Goni, K. (2017). *Is Service Quality Going to Integrate Human Resource Management Practices (HRMPS) and Customer Satisfaction in Hotel Industry?* International Journal of Innovation. 80(3), 243-248. <http://www.ijimt.org/vol8/736-ER1002.pdf>
- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos.* Ciencias Holguín. 26(1). <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1169>
- Cambridge. (2020). *Cambridge Dictionary.* <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/logistics>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (10ma reimpresión). San Marcos. <https://idoc.pub/documents/metodologia-de-la-investigacion-cientifica-carrasco-diaz-vylyr5e2yznm>
- Castro, J. (2020). *La rápida reacción de Perú ante la pandemia chocó con un sistema de salud insuficiente.* The Washinton Post. <https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2020/05/05/la-rapida-reaccion-de-peru-ante-la-pandemia-choco-con-un-sistema-de-salud-insuficiente/>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* Mc GrawHill/Interamericana editores S.A. de C.V. [https://www.academia.edu/es/51048870/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_teor%C3%ADa\\_general\\_de\\_la\\_administraci%C3%B3n\\_Idalverto\\_Chiavenato](https://www.academia.edu/es/51048870/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_Idalverto_Chiavenato)
- Cóndor, L. (2019). *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac - Abancay 2018.* Tesis de maestría. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Repositorio institucional UNDAC. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026\\_N%c2%b0%20DNI%2007879863\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%c2%b0%20DNI%2007879863_M.pdf)



- Corral (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Universidad de Carabobo. Venezuela. <https://studylib.es/doc/5403092/dise%C3%B1o-de-cuestionarios-para-recolecci%C3%B3n-de-datos>
- De La Hoz, J. (2017). *Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del atlántico*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/382>
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>
- Dueñas, E. (2012). *Metodología de la investigación educativa. Universitaria-UNSAAC*. <http://especializada.unsaac.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=15388>
- Duque, E. (2005). *Review of the service quality concept and its measurement models*. INNOVA, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enríquez (2022). *Tesis, Calidad del Servicio Postventa y su Relación con Fidelización de Clientes en la Empresa Bioassay Perú, 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81770/Enriquez\\_OJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81770/Enriquez_OJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figueroa, L., Aguirre, S., Wilches, M., Romero, D. (2016). *Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla*. Scientia Et Technica, 21(4), 307-317. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84950881004.pdf>
- Ganoso, J., Vildoso, A. (2019) *Propuesta del sistema en gestión logística y su relación con la implementación de un truck center en huancayo, 2018*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5780/ganosa\\_ajc-vildoso\\_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5780/ganosa_ajc-vildoso_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3581>
- Gutiérrez, E., Galvis, O., López, D., Mock-Kow, J., Zapata, I., Vidal, C. (2014). *Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico*. *Estudios gerenciales*, 30(133), 441-450. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399012.pdf>.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., Atencio, E. (2009). *Quality of Service and Human Resources: Case Study of a Department Store*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472.
- Hernandez, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>
- Huamani, F. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Imprenta Niko E.I.R.L., Ventanilla 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46414/Huamani\\_SFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46414/Huamani_SFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huayra, M. (2021). *Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un hospital de Lambayeque*. Universidad César Vall ejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64242>
- Hunsaker, P., Alessandra, A. (1991). *The Art of Managing People*. Carol Publishing Group. [https://books.google.com.pe/books?id=hLBuyE8aLwwC&printsec=frontcov  
er&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f  
=false](https://books.google.com.pe/books?id=hLBuyE8aLwwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Hurtado, F. (2018). *Gestión logística*. Fondo Editorial UIGV. La Universidad ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/logistica-hospitalaria-claves-para-su-funcionamiento/>
- Johnson, E., Karlay, J. (2018), *Impact of Service Quality on customer Satisfaction*. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>
- Livia, L., Silva, A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa KFC Cusco a través de las ventas B2C en el 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75857>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de una empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas,(24), 181-209*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Mejía, E. (2013). *La investigación científica en educación*. (2da ed). CEPREDIM. <https://es.scribd.com/document/448267057/La-investigacion-cientifica-mejia>
- Mestas, Y. (2017). *El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*. Tesis de titulación. Universidad Nacional Del Altiplano. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3275442>
- Mestas, Y. (2017). *El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*. Tesis de titulación. Universidad Nacional Del Altiplano. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3275442>
- Mora, L. (2015). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento (2da ed)*. ECOE Ediciones. [https://www.academia.edu/44423034/Gestion\\_Log%C3%ADstica\\_integral](https://www.academia.edu/44423034/Gestion_Log%C3%ADstica_integral)

\_Las\_mejores\_pr%C3%A1cticas\_en\_la\_cadena\_de\_abas  
tecimiento

- Mora, L. *Logo Empresas Copatrocinadoras*. ECOE.  
[https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)
- Morillo, F. (2022). *Calidad del producto y satisfacción de los clientes en las empresas de agua tratada, Tarapoto – 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81927/Morillo\\_GFWS-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81927/Morillo_GFWS-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.  
<https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- Navarro, P. (2017). *Planificación de las necesidades de profesionales médicos en un sistema sanitario*. Tesis de doctoral. Universidad de Granada. Repositorio Institucional UGR. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/46330>
- Nubia (2018). *Optimización de las operaciones en el servicio logístico de ambulancias: localización, despacho y relocalización*.  
<http://hdl.handle.net/1992/11379>
- Olortegui, J. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui\\_IJM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1)
- Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario*. <https://roderic.uv.es/handle/10550/43626>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal de Marketing*, 49(4),

41-50.

[https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQ\\_UAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQ_UAL)

Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Santibañez-Rey, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. Interciencia, 44(9).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33961096009/html/index.html>

Quevedo, P. (2019). *Actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de Gineco Obstetricia del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, 2017*. Tesis de maestría. Universidad Privada Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3518>

Quiñones, E. (2016). *Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes*. Orbis. Revista científica ciencias humanas, 12(35),3-17.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70948484002>

Redman, T., Mathews, B. (2014). *Service quality and human resource management A review and research agenda*. Personnel Review. 27(1), 57- 77.

<http://dx.doi.org/10.1108/00483489810368558>

Ríos, S. (2017). *Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente, basado en la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.2 para la institución educativa trochas*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

- Robbins, S., Coulter, M. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Turismo Negreiros S.A. de la ciudad de Huamachuco*. Tesis de titulación. Universidad Nacional de Trujillo. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11314/rodriguezcorales\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11314/rodriguezcorales_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, J. (2020). *Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial del Santa, 2020*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez\\_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas-Martínez, C. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información tecnológica. 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Seyoum (2017). *The impact of service quality on customer satisfaction: the case of ethio telecom call center*. <http://197.156.93.91/bitstream/123456789/3611/1/Lidya%20Seyoum%200588%20thesis%20Work.pdf>
- Torres, J. (2018). *Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (Lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos*. Tesis de titulación. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>
- Universidad Continental. (2020). *La confianza y la eficiencia: dos factores clave para la gestión logística en el sector público*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dos-factores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico>
- Universidad ESAN. (2016). *Industrias B2B. Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-relacion-entre-la-logistica-y-la-teoria-de-restricciones-toc/>

- Valentina, E. (2014). *Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico*. Estudios Gerenciales. 30(133), 441-450.  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399012.pdf>
- Valenzuela, O. (2018). *Control interno y el desempeño logístico en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay- 2018*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32793/valenzu%20ela\\_po.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32793/valenzu%20ela_po.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valeriano, L. (2002). Organización empresarial. WMB & ASICIADOS S.R.L.  
 62. [http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4521&query\\_desc=au%3A%22Valeriano%20Ortiz%2C%20Luis%20Firnando%22](http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4521&query_desc=au%3A%22Valeriano%20Ortiz%2C%20Luis%20Firnando%22)
- Vela, M (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela\\_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velásquez, G. (2016). *Eficiencia o confianza*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/11/21/gestion-logistica- sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza/>
- Vilcatoma (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV\\_FCE\\_309\\_TE\\_Vilcatoma\\_Quispe\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
VARIABLE 1	GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL/RANGO
COMPRAS	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1,2	ESCALA DE LIKERT	MALA = 20-45 REGULAR = 46-70 BUENA = 71 - 100
	EMISIÓN DE ORDENES DE COMPRA	3,4		
	SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE COMPRA	5,6		
	LIQUIDACIÓN DE FACTURAS	7,8		
ALMACENAMIENTO	RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS	9,10		
	ALMACENAMIENTO	11,12		
	CONTROL DE STOCK	13,14		
	PREVISIÓN DE LA DEMANDA	15,16		
DISTRIBUCIÓN	ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE	17,18		
	MOVILIZACIÓN EXTERNA E INTERNA	19,20		

VARIABLE 2	CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL/RANGO
	CUMPLIMIENTO	1,2		
	CORRECCIÓN	3		



FIABILIDAD	INTERES DE ATENCIÓN	4	ESCALA DE LIKERT	MALA = 20-45 REGULAR = 46-70 BUENA = 71 - 100
	INFORMACIÓN	5,6		
ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPOS	7		
	MATERIALES	8		
	PERSONAL	9		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ	10		
	DISPOSICIÓN	11		
SEGURIDAD	COMPORTAMIENTO CONFIABLE	12		
	SEGURIDAD HACIA LOS TRABAJADORES	13		
EMPATÍA	COBERTURA	14,15		
	HORARIOS	16,17		
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	18		
	CENTRADO EN EL USUARIO	19		
	COMPRENDER LAS NECESIDADES	20		

## ANEXO 2: VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE 1	GESTIÓN LOGÍSTICA			
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL/RANGO
COMPRAS	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1,2	ESCALA DE LIKERT	MALA = 20-45 REGULAR = 46-70 BUENA = 71 - 100
	EMISIÓN DE ORDENES DE COMPRA	3,4		
	SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DE COMPRA	5,6		
	LIQUIDACIÓN DE FACTURAS	7,8		
ALMACENAMIENTO	RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS	9,10		
	ALMACENAMIENTO	11,12		
	CONTROL DE STOCK	13,14		
	PREVISIÓN DE LA DEMANDA	15,16		
DISTRIBUCIÓN	ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE	17,18		
	MOVILIZACIÓN EXTERNA E INTERNA	19,20		

VARIABLE 2	CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL/RANGO
FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO	1	ESCALA DE LIKERT	MALA = 20-45 REGULAR = 46-70 BUENA = 71 - 100
	CORRECCIÓN	2		
	INTERES DE ATENCIÓN	3		
	INFORMACIÓN	4		
ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPOS	5		
	MATERIALES	6, 8		
	PERSONAL	7		
SENSIBILIDAD	RAPIDEZ	9, 10		
	DISPOSICIÓN	11, 12		
SEGURIDAD	COMPORTAMIENTO CONFIABLE	13, 15		

	SEGURIDAD HACIA LOS TRABAJADORES	14	
EMPATÍA	COBERTURA	17	
	HORARIOS	19	
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	16	
	CENTRADO EN EL USUARIO	18	
	COMPRENDER LAS NECESIDADES	20	

ANEXO 3: FICHA TECNICA DE DATOS PARA LA VARIABLE  
GESTIONLOGISTICA

INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS	VARIABLE 1: GESTION LOGISTICA (GL)
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA
AÑO	2022
DESCRIPCIÓN	EL INSTRUMENTO EVALÚA LA GL
TIPO DE INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE GL
OBJETIVO	EVALUAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ALMACENES DE LA DIGERD
POBLACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO - 90
NÚMERO DE ÍTEM	20
APLICACIÓN	DIRECTA
TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN	15 MINUTOS
NORMAS DE APLICACIÓN	EL TRABAJADOR MARCARÁ EN CADA ÍTEM CONFORME A LO QUE CONSIDERE EVALUADO RESPECTO DE LO OBSERVADO.
ESCALA	LIKERT
NIVELES Y RANGO	MALA: 20 -45 REGULAR: 46 – 70 BUENA: 71 - 100

ANEXO 4: FICHA TECNICA DE DATOS PARA LA VARIABLE  
CALIDAD DESERVICIO

INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO (CS)
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO
AÑO	2022
DESCRIPCIÓN	EL INSTRUMENTO EVALÚA LA CS
TIPO DE INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE CS
OBJETIVO	EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO CON RELACIÓN A LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LOS ALMACENES DE LA DIGERD
POBLACIÓN	PERSONAL ADMINISTRATIVO - 90
NÚMERO DE ÍTEM	19
APLICACIÓN	DIRECTA
TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN	15 MINUTOS
NORMAS DE APLICACIÓN	EL TRABAJADOR MARCARÁ EN CADA ÍTEM CONFORME A LO QUE CONSIDERE EVALUADO RESPECTO DE LO OBSERVADO.
ESCALA	LIKERT
NIVELES Y RANGO	MALA: 20 -45 REGULAR: 46 – 70 BUENA: 71 - 100

## ANEXO 5: INSTRUMENTOS

### INSTRUMENTO NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

1 = Totalmente en desacuerdo	4 = De acuerdo
2 = En desacuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	



<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
2. Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.					
3. El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.					
4. El almacén debe insistir en despachos libres de error.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
5. El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.					
6. Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.					
7. El equipo técnico del almacén deben verse pulcros.					
8. Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.					
<b>SENSIBILIDAD</b>					
9. El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.					
10. El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.					
11. El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.					
12. El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.					
<b>SEGURIDAD</b>					
13. El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.					
14. El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.					
15. El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.					
<b>EMPATIA</b>					
16. El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.					
17. El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.					
18. El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.					
19. El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.					

## INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

1 = Totalmente en desacuerdo	4 = De acuerdo
2 = En desacuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	



<b>COMPRAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Realizo una buena elección de proveedores.					
2. Los proveedores son responsables de compras eficientes.					
3. La emisión de órdenes de compra a tiempo mejora la gestión logística.					
4. El seguimiento de la compra es importante.					
5. El seguimiento de los procesos de compra es semanal.					
6. La recepción de compra se realiza a través de un documento.					
7. La liquidación de factura beneficia al proveedor.					
8. La liquidación de factura genera una buena gestión logística.					
<b>ALMACENAMIENTO</b>					
9. La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa.					
10. La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe.					
11. El almacenamiento adecuado es importante.					
12. El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual.					
13. Se debe realizar control de stock semanalmente.					
14. El control de stock es responsabilidad de cada área asignada.					
15. De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes.					
16. Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes.					
<b>DISTRIBUCIÓN</b>					
17. Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera óptima.					
18. Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional.					
19. Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte.					
20. Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa.					

## ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

---

**Instituciones:** Universidad Cesar Vallejo S.A.C.

**Investigador:** Wong Jo, Luis Enrique

**Título:** Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022

---

**Propósito del estudio:** Determinar la correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio. **Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Luis Enrique Wong Jo, investigador.



**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he

percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Luis Enrique Wong Jo	Firma
N.º de DNI	
72857928	
N.º teléfono móvil	
944252900	

Lima, 23 de junio de 2022

## ANEXO 7: CERTIFICADO DE VALIDEZ – MG. CARLA VALVERDE BOCANEGRA



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X		X		X		
2	Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	X		X		X		
4	El almacén debe insistir en despachos libres de error.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
5	El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
6	Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.	X		X		X		
7	El equipo técnico del almacén debe verse pulcros.	X		X		X		
8	Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD</b>								
9	El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.	X		X		X		
10	El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.	X		X		X		
11	El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.	X		X		X		
12	El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.	X		X		X		
14	El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.	X		X		X		
15	El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
16	El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.	X		X		X		
17	El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.	X		X		X		
18	El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.	X		X		X		
19	El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**    Mg. Carla del Pilar Valverde Bocanegra

**DNI:** 43807780

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Empresarial

**26 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 8: CERTIFICADO DE VALIDEZ – MG. CARLA VALVERDE BOCANEGRA



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPRAS</b>								
1	Realizo una buena elección de proveedores	X		X		X		
2	Los proveedores son responsables de compras eficientes	X		X		X		
3	La emisión de ordenes de compra a tiempo mejora la gestión logística	X		X		X		
4	El seguimiento de la compra es importante	X		X		X		
5	El seguimiento de los procesos de compra es semanal	X		X		X		
6	La recepción de compra se realiza a través de un documento	X		X		X		
7	La liquidación de factura beneficia al proveedor	X		X		X		
8	La liquidación de factura genera una buena gestión logística	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>								
9	La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa	X		X		X		
10	La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe	X		X		X		
11	El almacenamiento adecuado es importante	X		X		X		
12	El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual	X		X		X		
13	Se debe realizar control de stock semanalmente	X		X		X		
14	El control de stock es responsabilidad de cada área asignada	X		X		X		
15	De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes	X		X		X		
16	Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN</b>								
17	Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera óptima	X		X		X		
18	Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional	X		X		X		
19	Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte	X		X		X		
20	Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**    Mg. Carla del Pilar Valverde Bocanegra

**DNI:** 43807780

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Empresarial

**26 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 9: CERTIFICADO DE VALIDEZ – MG. JORGE IDIAQUEZ POMA



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X		X		X		
2	Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	X		X		X		
4	El almacén debe insistir en despachos libres de error.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
5	El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
6	Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.	X		X		X		
7	El equipo técnico del almacén debe verse pulcros.	X		X		X		
8	Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD</b>								
9	El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.	X		X		X		
10	El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.	X		X		X		
11	El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.	X		X		X		
12	El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.	X		X		X		
14	El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.	X		X		X		
15	El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
16	El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.	X		X		X		
17	El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.	X		X		X		
18	El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.	X		X		X		
19	El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**    Mg. Jorge Idiaquez Poma    **DNI:** 70353472

**Especialidad del validador:** Magister en Dirección de Marketing y Gestión Comercial  
**26 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**



## ANEXO 11: CERTIFICADO DE VALIDEZ – MG. REBECA MIRANDA YANAMI



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	X		X		X		
2	Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	X		X		X		
4	El almacén debe insistir en despachos libres de error.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
5	El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.	X		X		X		
6	Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.	X		X		X		
7	El equipo técnico del almacén debe verse pulcros.	X		X		X		
8	Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD</b>								
9	El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.	X		X		X		
10	El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.	X		X		X		
11	El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.	X		X		X		
12	El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.	X		X		X		
14	El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.	X		X		X		
15	El equipo técnico, debe ser cortes de manera constante.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>								
16	El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.	X		X		X		
17	El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.	X		X		X		
18	El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.	X		X		X		
19	El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Rebeca Miranda Yanami

**DNI:** 47069873

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 12: CERTIFICADO DE VALIDEZ – MG. REBECA MIRANDA YANAMI



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPRAS</b>								
1	Realizo una buena elección de proveedores	X		X		X		
2	Los proveedores son responsables de compras eficientes	X		X		X		
3	La emisión de ordenes de compra a tiempo mejora la gestión logística	X		X		X		
4	El seguimiento de la compra es importante	X		X		X		
5	El seguimiento de los procesos de compra es semanal	X		X		X		
6	La recepción de compra se realiza a través de un documento	X		X		X		
7	La liquidación de factura beneficia al proveedor	X		X		X		
8	La liquidación de factura genera una buena gestión logística	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO</b>								
9	La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa	X		X		X		
10	La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe	X		X		X		
11	El almacenamiento adecuado es importante	X		X		X		
12	El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual	X		X		X		
13	Se debe realizar control de stock semanalmente	X		X		X		
14	El control de stock es responsabilidad de cada área asignada	X		X		X		
15	De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes	X		X		X		
16	Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN</b>								
17	Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera optima	X		X		X		
18	Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional	X		X		X		
19	Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte	X		X		X		
20	Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**    Mg. Rebeca Miranda Yanami.      **DNI: 47069873**

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**



## ANEXO 13: CARTA PRESENTANDO MI PROYECTO DE TESIS A LA ENTIDAD



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de julio de 2022  
Carta P. 0783-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

DR.  
JORGE LUIS ESCOBAR CHUQUIRAY  
DIRECTOR  
Dirección General de Gestión del Riesgo de Desastres y Defensa Nacional en Salud - MINSA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a WONG JO, LUIS ENRIQUE; identificado con DNI N° 72857928 y con código de matrícula N° 7002636535; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

#### Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de una entidad pública de Lima – 2022

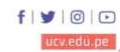
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador WONG JO, LUIS ENRIQUE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## ANEXO 14: AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Dirección General de Gestión del Riesgo de Desastres y Defensa Nacional en Salud - DIGERD	
Nombre del Titular o Representante legal: JORGE ESCOBAR CHUQUIRAY	
Nombres y Apellidos JORGE ESCOBAR CHUQUIRAY	DNI: 08633212

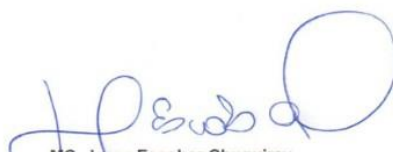
#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Logística y Calidad de Servicio en los Almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos LUIS ENRIQUE WONG JO	DNI: 72857928

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

#### Lugar y Fecha:



M.C. Jorge Escobar Chuquiray  
Director General de Gestión del Riesgo  
de Desastres y Defensa Nacional en Salud

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 15: VALIDACION DE CONFIABILIDAD MEDIANTE ALFA DE  
CRONBACH

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**GESTIÓN LOGISTICA**

**Estadísticas**

**defiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	20

**CALIDAD DE SERVICIO**

**Estadísticas**

**defiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	19

## ANEXO 16: BASE DE DATOS DEL SISTEMA SPSS PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

LW.sav [ConjuntoDatos1] IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
16	GL16	Número	8	0	16. Se debe v...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	GL17	Número	8	0	17. Se debe c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	GL18	Número	8	0	18. Se debe p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	GL19	Número	8	0	19. Las movili...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	GL20	Número	8	0	20. Las movili...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	CS1	Número	8	0	1. Cuando se p...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	CS2	Número	8	0	2. Cuando se ti...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	CS3	Número	8	0	3. El almacén, ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	CS4	Número	8	0	4. El almacén ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	CS5	Número	8	0	5. El almacén ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	CS6	Número	8	0	6. Las instalaci...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	CS7	Número	8	0	7. El equipo téc...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	CS8	Número	8	0	8. Los material...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	CS9	Número	8	0	9. El almacén ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	CS10	Número	8	0	10. El equipo t...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	CS11	Número	8	0	11. El equipo t...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	CS12	Número	8	0	12. El equipo t...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	CS13	Número	8	0	13. El comport...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CS14	Número	8	0	14. El receptor ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	CS15	Número	8	0	15. El equipo t...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	CS16	Número	8	0	16. El almacén...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	CS17	Número	8	0	17. El almacén...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	CS18	Número	8	0	18. El equipo t...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	CS19	Número	8	0	19. El almacén...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

LW.sav [ConjuntoDatos1] IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	GL1	GL2	GL3	GL4	GL5	GL6	GL7	GL8	GL9	GL10	GL11	GL12	GL13	GL14	GL15	GL16	GL17	GL18	GL19
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
2	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3
3	3	4	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5
6	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
8	2	5	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4
9	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3
10	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	2	5	4	5	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5
12	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4
13	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	5	2	3	4	5	4	5	3	3	5	2	2	2	3	5	2	2	2
15	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3
17	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
18	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2
19	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
20	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 39 de 39 variables

	GL19	GL20	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16
1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	3	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	2	5
3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5
6	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
7	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3
8	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
9	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5
10	5	5	3	2	5	5	4	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	3
11	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4
12	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	2	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4
15	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2
16	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3
17	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
18	4	2	5	5	2	2	5	2	4	4	5	4	4	2	5	2	4	4
19	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
20	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
21																		
22																		
23																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GL1	N Numérico	8	0	1. Realizo una ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	GL2	N Numérico	8	0	2. Los proveed...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	GL3	N Numérico	8	0	3. La emisión ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	GL4	N Numérico	8	0	4. El seguimie...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	GL5	N Numérico	8	0	5. El seguimie...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	GL6	N Numérico	8	0	6. La recepción...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	GL7	N Numérico	8	0	7. La liquidació...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	GL8	N Numérico	8	0	8. La liquidació...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	GL9	N Numérico	8	0	9. La recepción...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	GL10	N Numérico	8	0	10. La recepcci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	GL11	N Numérico	8	0	11. El almace...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	GL12	N Numérico	8	0	12. El almace...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	GL13	N Numérico	8	0	13. Se debe r...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	GL14	N Numérico	8	0	14. El control ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	GL15	N Numérico	8	0	15. De acuerd...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	GL16	N Numérico	8	0	16. Se debe v...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	GL17	N Numérico	8	0	17. Se debe c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	GL18	N Numérico	8	0	18. Se debe p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	GL19	N Numérico	8	0	19. Las movili...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	GL20	N Numérico	8	0	20. Las movili...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	CS1	N Numérico	8	0	1. Cuando se p...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	CS2	N Numérico	8	0	2. Cuando se ti...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	CS3	N Numérico	8	0	3. El almacén, ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	CS4	N Numérico	8	0	4. El almacén ...	{1, MUY DE...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables



# ANEXO 18: BASE DE DATOS EN SPSS

Sin título2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 49 de 49 variables

	GL1	GL2	GL3	GL4	GL5	GL6	GL7	GL8	GL9	GL10	GL11	GL12	GL13	GL14	GL15	GL16	GL17	GL18	GL19	GL20	GLTOT	D1	D2	D3	CS1	CS2	CS3	CS4	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
2	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	
4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	5	2	2	2	
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	4	5	3	
7	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	4	5	5	5	
9	2	3	2	2	5	5	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	5	5	2	3	2	1	1	2	3	5	3	3	
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	3	5	5	4	4	
11	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	
12	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2	2	2	5	4	3	4	
13	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	2	4	2	2	
14	4	2	3	3	2	5	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	5	4	2	2	1	1	1	4	3	5	3	
15	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	1	1	2	5	5	5	5	
16	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	3	2	2	2	4	5	4	5	
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	5	4	3	
18	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	2	4	
19	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	1	1	3	4	3	5
20	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	1	1	1	5	5	5	5
21	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	5	4	
22	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	5	4	
23	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	2	3	2	
24	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	3	
25	4	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	2	2	1	1	1	4	5	5	5	
26	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5	
27	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	3	4	4	5	
28	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	2	3	3	
29	5	2	3	4	2	3	5	2	3	4	2	3	5	2	3	4	2	3	5	2	3	5	2	1	4	5	2	3	
30	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	2	2	4	5	5	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	1	3	5	4	4	4	4	
34	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	5	5	5	
35	5	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	
36	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	4	4	
37	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	
38	2	4	5	5	5	5	2	3	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	2	3	5	5	5	5	
39	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	
40	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

17°C Mayorm. nubla... 14:34 5/08/2022

Sin título2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

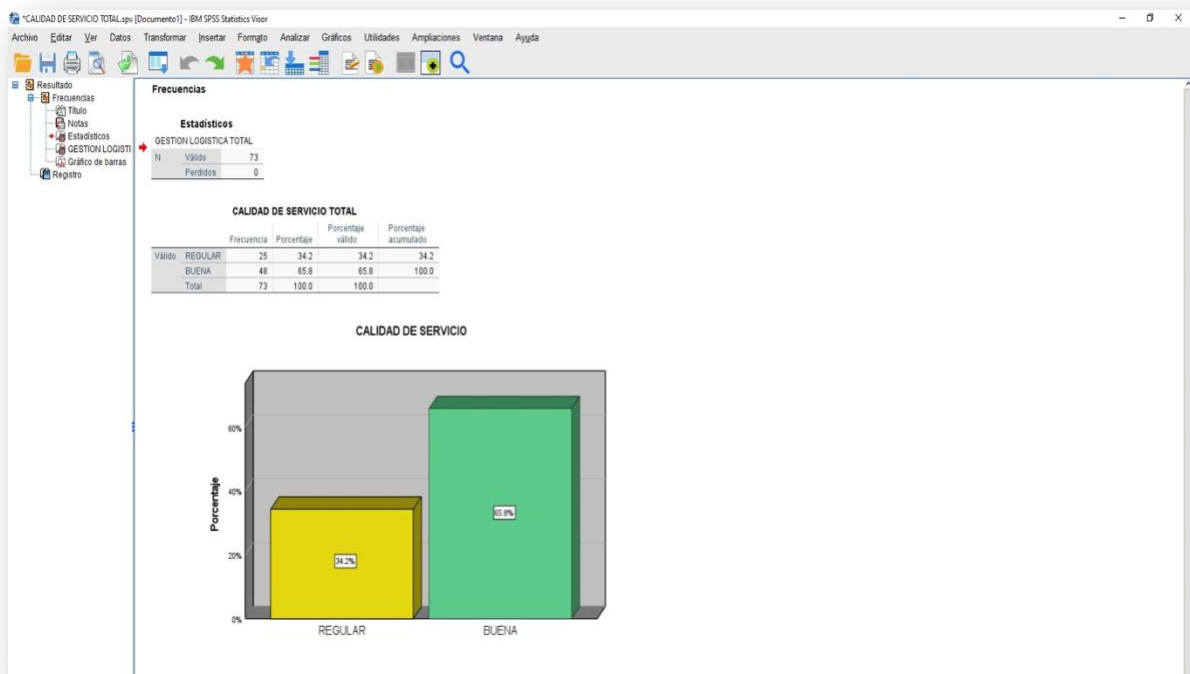
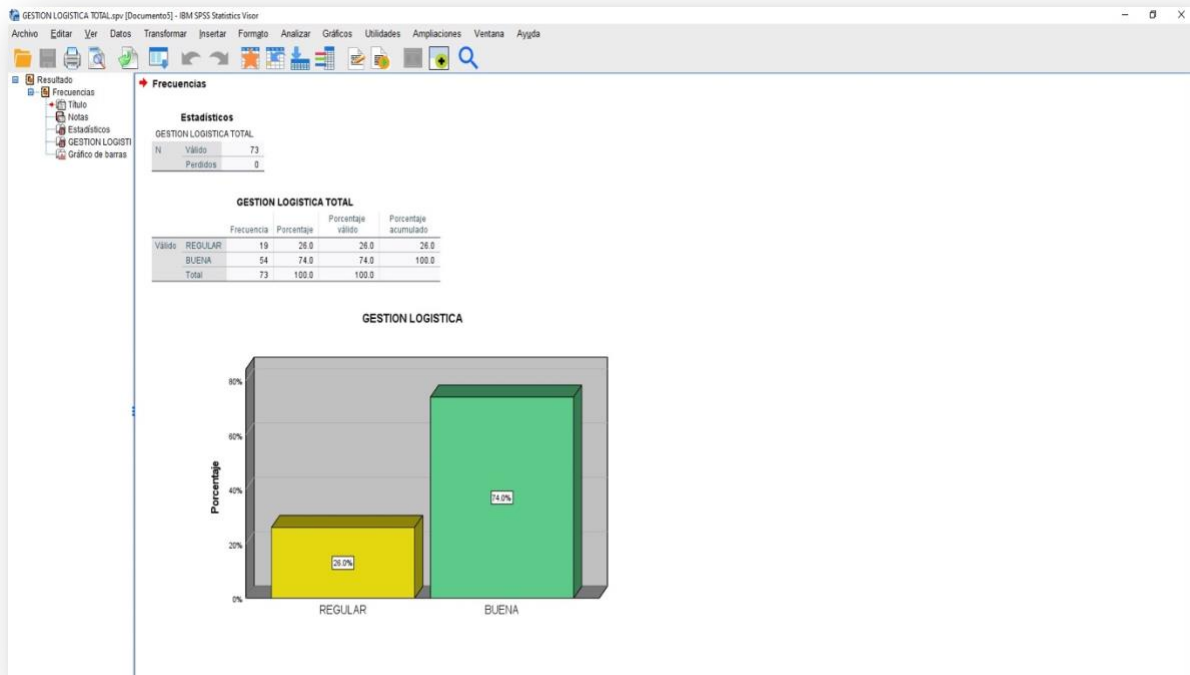
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GL1	Número	8	0	1. Realizo una buena elección de proveedores.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	GL2	Número	8	0	2. Los proveedores son responsables de compras eficientes.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	GL3	Número	8	0	3. La emisión de órdenes de compra a tiempo mejora la gestión logística.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	GL4	Número	8	0	4. El seguimiento de la compra es importante.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	GL5	Número	8	0	5. El seguimiento de los procesos de compra es semanal.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	GL6	Número	8	0	6. La recepción de compra se realiza a través de un documento.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	GL7	Número	8	0	7. La liquidación de factura beneficia al proveedor.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	GL8	Número	8	0	8. La liquidación de factura genera una buena gestión logística.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	GL9	Número	8	0	9. La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	GL10	Número	8	0	10. La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	GL11	Número	8	0	11. El almacenamiento adecuado es importante.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	GL12	Número	8	0	12. El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	GL13	Número	8	0	13. Se debe realizar control de stock semanalmente.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	GL14	Número	8	0	14. El control de stock es responsabilidad de cada área asignada.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	GL15	Número	8	0	15. De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	GL16	Número	8	0	16. Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	GL17	Número	8	0	17. Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera óptima.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	GL18	Número	8	0	18. Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	GL19	Número	8	0	19. Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	GL20	Número	8	0	20. Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa.	{1. NUNCA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	GLTOTAL	Número	8	0	GESTION LOGISTICA TOTAL.	{1. MALA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	D1	Número	8	0	DIMENSION COMPRAS	{1. MALA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	D2	Número	8	0	DIMENSION ALMACENAMIENTO	{1. MALA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D3	Número	8	0	DIMENSION DISTRIBUCION	{1. MALA... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	CS1	Número	8	0	1. Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	CS2	Número	8	0	2. Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	CS3	Número	8	0	3. El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	CS4	Número	8	0	4. El almacén debe insistir en despachos libres de error.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	CS5	Número	8	0	5. El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	CS6	Número	8	0	6. Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	CS7	Número	8	0	7. El equipo técnico del almacén deben verse pulcos.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	CS8	Número	8	0	8. Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	CS9	Número	8	0	9. El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CS10	Número	8	0	10. El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	CS11	Número	8	0	11. El equipo técnico debe estar predisposto a ayudar.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	CS12	Número	8	0	12. El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	CS13	Número	8	0	13. El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	CS14	Número	8	0	14. El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	CS15	Número	8	0	15. El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	CS16	Número	8	0	16. El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	CS17	Número	8	0	17. El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	CS18	Número	8	0	18. El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	CS19	Número	8	0	19. El almacén debe tener un ambiente agradable para los receptores.	{1. MUY DE... Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

17°C Mayorm. nubla... 14:35 5/08/2022

## ANEXO 19: RESULTADOS DESCRIPTIVOS EN SPSS





## ANEXO 20: RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR DIMENSION EN SPSS

IBM SPSS Statistics V19

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Frecuencias

Estadísticos

	DIMENSION COMPRAS	DIMENSION ALMACENAMIENTO	DIMENSION DISTRIBUCION
	COMPTRAS	ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCION
	N	N	N
Válido	73	73	73
Perdidos	0	0	0

Tabla de frecuencia

**DIMENSION COMPRAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	21	28.8	28.8	28.8
REGULAR	30	41.1	41.1	69.9
BUENA	22	30.1	30.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION ALMACENAMIENTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	17	23.3	23.3	23.3
REGULAR	33	45.2	45.2	68.5
BUENA	23	31.5	31.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION DISTRIBUCION**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	14	19.2	19.2	19.2
REGULAR	29	39.4	39.4	57.5
BUENA	31	42.5	42.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics V19

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Tabla de frecuencia

**DIMENSION FIABILIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	20	27.4	27.4	27.4
REGULAR	30	41.1	41.1	68.5
BUENA	23	31.5	31.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	19	26.0	26.0	26.0
REGULAR	25	34.2	34.2	60.3
BUENA	29	39.7	39.7	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	15	20.5	20.5	20.5
REGULAR	30	41.1	41.1	61.6
BUENA	28	38.4	38.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION SEGURIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	12	16.4	16.4	16.4
REGULAR	30	41.1	41.1	57.5
BUENA	31	42.5	42.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**DIMENSION EMPATIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	19	26.0	26.0	26.0
REGULAR	29	39.7	39.7	65.8
BUENA	25	34.2	34.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

## ANEXO 21: RESULTADOS DE CORRELACION SEGÚN RHO DE SPEARMAN EN SPSS

\*Resultado6 [Documento 11] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formgto Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION FIABILIDAD
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,425
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,425	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,779
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,779	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,587
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,587	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

\*Resultado6 [Documento 11] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formgto Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION SENSIBILIDAD
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,758
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION SENSIBILIDAD	Coefficiente de correlación	,758	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION SEGURIDAD
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,405
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,405	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

**Correlaciones**

			GESTION LOGISTICA TOTAL	DIMENSION EMPATÍA
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA TOTAL	Coefficiente de correlación	1.000	,062
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	DIMENSION EMPATÍA	Coefficiente de correlación	,062	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

ANEXO 22: MOMENTO DE ENCUESTA



ANEXO 23: EVIDENCIA DE LAS ENCUESTAS

**INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA**

1 = Totalmente en desacuerdo	4 = De acuerdo
2 = En desacuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

+ *PABLO CESAR QUISE GARZA*      DNI: 73008307

	1	2	3	4	5
<b>COMPRAS</b>					
1. Realizo una buena elección de proveedores.				X	
2. Los proveedores son responsables de compras eficientes.				X	
3. La emisión de órdenes de compra a tiempo mejora la gestión logística.		X			
4. El seguimiento de la compra es importante.			X		
5. El seguimiento de los procesos de compra es semanal.				X	
6. La recepción de compra se realiza a través de un documento.				X	
7. La liquidación de factura beneficia al proveedor.				X	
8. La liquidación de factura genera una buena gestión logística.				X	
<b>ALMACENAMIENTO</b>					
9. La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa.		X			
10. La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe.			X		
11. El almacenamiento adecuado es importante.				X	
12. El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual.				X	
13. Se debe realizar control de stock semanalmente.				X	
14. El control de stock es responsabilidad de cada área asignada.				X	
15. De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes.		X			
16. Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes.			X		
<b>DISTRIBUCIÓN</b>					
17. Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera óptima.				X	
18. Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional.				X	
19. Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte.				X	
20. Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa.				X	

## INSTRUMENTO NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

1 = Totalmente en desacuerdo      4 = De acuerdo  
 2 = En desacuerdo                      5 = Totalmente de acuerdo  
 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

*PRIMO CESAR GUISPE GARCIA*

*DNI 73008307*

+

FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1. Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.		X			
2. Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.				X	
3. El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.					X
4. El almacén debe insistir en despachos libres de error.					X
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
5. El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.					X
6. Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.					X
7. El equipo técnico del almacén deben verse pulcros.					X
8. Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.		X			
<b>SENSIBILIDAD</b>					
9. El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.		X			
10. El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.		X			
11. El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.		X			
12. El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.		X			
<b>SEGURIDAD</b>					
13. El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.				X	
14. El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.					X
15. El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.					X
<b>EMPATIA</b>					
16. El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.					X
17. El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.					X
18. El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.					X
19. El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.		X			

### INSTRUMENTO NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

1 = Totalmente en desacuerdo	4 = De acuerdo
2 = En desacuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

*Jens Hans Tays Jara 76568111*

+

FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1. Cuando se promete algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					X
2. Cuando se tiene alguna emergencia, el almacén debe mostrar un verdadero interés en resolverlo.					X
3. El almacén, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.					X
4. El almacén debe insistir en despachos libres de error.				X	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
5. El almacén debe tener equipos de aspecto moderno.					X
6. Las instalaciones físicas del almacén, deben ser atractivas.					X
7. El equipo técnico del almacén deben verse pulcros.					X
8. Los materiales asociados al servicio, deben ser visualmente atractivos para la publicidad del almacén.			X		
<b>SENSIBILIDAD</b>					
9. El almacén debe mantener informado a los receptores respecto a la ejecución de los servicios.				X	
10. El equipo técnico del almacén debe dar un servicio rápido.					X
11. El equipo técnico debe estar predispuesto a ayudar.				X	
12. El equipo técnico debe estar disponibles para las posibles consultas respecto al servicio.					X
<b>SEGURIDAD</b>					
13. El comportamiento del equipo técnico, debe infundir confianza.					X
14. El receptor debe sentirse seguro de los procesos del almacén.					X
15. El equipo técnico, debe ser cortés de manera constante.					X
<b>EMPATIA</b>					
16. El almacén debe dar atención individualizada a los receptores.					X
17. El almacén debe preocuparse mejor en sus intereses.					X
18. El equipo técnico debe entender las necesidades de los receptores.					X
19. El almacén debe tener horarios de atención convenientes para los receptores.			X		

## INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

1 = Totalmente en desacuerdo	4 = De acuerdo
2 = En desacuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

*Jesús Maías Toipa Jara 76568111*

+

COMPRAS	1	2	3	4	5
1. Realizo una buena elección de proveedores.					X
2. Los proveedores son responsables de compras eficientes.					X
3. La emisión de órdenes de compra a tiempo mejora la gestión logística.					X
4. El seguimiento de la compra es importante.					X
5. El seguimiento de los procesos de compra es semanal.					X
6. La recepción de compra se realiza a través de un documento.			X		
7. La liquidación de factura beneficia al proveedor.					X
8. La liquidación de factura genera una buena gestión logística.					X
<b>ALMACENAMIENTO</b>					
9. La recepción de mercadería o de bienes se revisan de manera cautelosa.					X
10. La recepción de mercadería o de bienes es responsabilidad del jefe.					X
11. El almacenamiento adecuado es importante.					X
12. El almacenamiento debe ser simplificado de manera mensual.			X		
13. Se debe realizar control de stock semanalmente.					X
14. El control de stock es responsabilidad de cada área asignada.					X
15. De acuerdo a la demanda se debe solicitar bienes.					X
16. Se debe verificar la demanda de las regiones en sus solicitudes.					X
<b>DISTRIBUCIÓN</b>					
17. Se debe coordinar el transporte para el traslado de bienes de manera óptima.					X
18. Se debe precisar el tamaño y dimensión a usar en el transporte a nivel nacional.			X	/	
19. Las movilizaciones externas deben ser coordinadas con el transporte.					X
20. Las movilizaciones internas deben ser coordinadas con la parte administrativa.					X



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Logística y Calidad de Servicio en los Almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022", cuyo autor es WONG JO LUIS ENRIQUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO <b>DNI:</b> 09870134 <b>ORCID</b> 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 12-08- 2022 18:27:24

Código documento Trilce: TRI - 0405198