

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOYA, SATIPO-2021

Para Optar : El título profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. YESSICA YENY ORTIZ FLORES.
Bach. FRANK MIGUEL FLORES LOPEZ.

Asesor : Mg. JESÚS CÉSAR SANDOVAL TRIGOS.

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Institucional Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 08.03.2022 / 09.03.2023

Huancayo – Perú

2023

Hoja de aprobación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE PANGOA, SATIPO - 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Yessica Yeny Ortiz Flores.

Bach. Frank Miguel Flores López.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Aprobado por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo, de del 2023

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOYA, SATIPO-2021**

Asesor

Mg. Jesús César Sandoval Trigos

Dedicatoria

Con mucho, estima y sobre todo respeto, dedicamos el presente trabajo de investigación (tesis), a nuestros progenitores, que siempre fueron nuestro motor para seguir adelante.

De la misma manera, dedicamos el presente trabajo a todas las personas que trabajan día tras día por hacer de la sociedad un escenario justo y equitativo.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento eterno a la UPLA, por el lapso y el espacio que nos brindó en nuestra alineación como profesionales.

A los maestros de la facultad de CC.AA.CC., con quienes compartimos momentos emotivos dentro de las aulas universitarias.

A nuestro asesor el Mg. Jesús César Sandoval Trigos por el apoyo que nos brindó.

A nuestros familiares y amigos en general que siempre estuvieron con cada uno de nosotros con sus consejos.

Yessica y Frank

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021

Cuyo autor(es) : ORTIZ FLORES YESSICA YENY.

FLORES LOPEZ FRANK MIGUEL.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. SANVODAL TRIGOS JESUS CESAR.

Que fue presentado con fecha 04.09.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 06.09.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar).

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 25%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 03 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 06 de Setiembre del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Avila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Introducción

En el escenario de la gestión municipal, la logística juega un papel muy importante, ya que de ella depende la respuesta en tiempo real a los exigencias e insuficiencias de las diferentes áreas del gobierno local y la sociedad en general, por otro lado, calidad de servicio hace referencia al uso de elementos tangibles e intangibles, con el propósito de ofrecer una atención acertada y personalizada a los diferentes usuarios.

Frente a los mencionado, se debe resaltar que el motivo que generó la realización de la tesis, fue la disconformidad y los excesivos reclamos de las áreas en correspondencia a la gestión ineficiente del proceso de adquisiciones; no cuenta con el personal con plena calificación profesional para ejercer efectivamente los procesos de programación, adquisición y almacenamiento; la inconsistencia de las adquisiciones con el cuadro de necesidades; el mal control de los ingresos y salida de bienes de los almacén; y la deficiencias en el sistema de adquisiciones; y deficiencias en la aplicación de los procesos técnicos de programación en las adquisiciones. Lo mencionado anteriormente, generó la interrogante ¿Cuál es la correspondencia existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo - 2021?, el objetivo fue: Determinar la correspondencia existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo - 2021. Así mismo, la conjetura principal fue: Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio. En correspondencia con la propuesta, el desarrollo de la tesis se estructuró en los siguientes cinco apartados:

APARTADO I: Consta del problema, la delimitación, la formulación (general y específicos), la justificación y los objetivos que se persiguió.

APARTADO II: Consta de los antecedentes en el contexto peruano y extranjero, las referencias teóricas y el marco conceptual.

APARTADO III: Trae consigo las conjeturas, la definición y la operacionalización de los factores en estudio.

APARTADO IV: Describe la metodología del trabajo realizado, la especificación del universo y la muestra, las herramientas de recojo, procesamiento y análisis de datos, así como el aspecto ético.

APARTADO V: Exhibe los logros descriptivos (tablas y gráficos estadísticos), e inferenciales (tabla cruzada y diagramas de dispersión).

Finalmente, se complementa con las discusiones, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Los autores

Contenido

Caratula	
Hoja de aprobación	ii
Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Introducción	viii
Contenido.....	x
Contenido de tablas.....	xiv
Contenido de figuras	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la problemática	19
1.2.	Delimitación del problema	22
	1.2.1. Espacial.....	22
	1.2.2. Temporal.....	22
	1.2.3. Conceptual	22
1.3.	Formulación del problema.....	22
	1.3.1. Problema General	22
	1.3.2. Problemas Específicos.....	22
1.4.	Justificación.....	23
	1.4.1. Social	23
	1.4.2. Teórica	23

1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Referencias nacionales	26
2.1.2. Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases Teóricas.....	30
2.2.1. Gestión Logística.....	30
2.2.2. Calidad de servicio	33
2.3. Marco Conceptual	36

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. General	40
3.2. Específicas.....	40
3.3. Variables.....	41
3.3.1. Variable I.....	41
3.3.2. Variable II.....	41
3.3.3. Operacionalización de las variables	42

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos	44
4.1.1. General.....	44

4.1.2. Específicos.....	44
4.2. Tipo de Investigación	45
4.3. Nivel de Investigación.....	45
4.4. Diseño de la Investigación	45
4.5. Población y muestra	46
4.5.1. Población	46
4.5.2. Muestra	46
4.5.1. Tipo de muestreo	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	47
4.6.1. Técnicas.....	47
4.6.2. Instrumentos	48
4.6.3. Confiabilidad y validez del instrumento.....	48
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis	52
4.8. Aspecto ético	52

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los logros	53
5.1.1. Derivaciones descriptivas de la Gestión Logística	53
5.1.2. Derivaciones descriptivas de la Calidad de servicio	61
5.2. Contrastación de la hipótesis.....	71
5.2.1. Contrastación de la conjetura general.....	71
5.2.2. Contrastación de la conjetura específica 1	73
5.2.3. Contrastación de la conjetura específica 2	75
5.2.4. Contrastación de la conjetura específica 3	77
5.2.5. Contrastación de la conjetura específica 4	79

5.2.6. Contrastación de la conjetura específica 5	81
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	89
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	
Anexo 4: Instrumento de recojo de datos	
Anexo 5: Confiabilidad y validez	
Anexo 6: Base de datos	
Anexo 7: Consentimiento Informado	
Anexo 8: Fotografías	

Contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable I.....	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable II.	43
Tabla 3 Alfa de Cronbach sobre los ítems de la primera variable.	49
Tabla 4 Alfa de Cronbach sobre la primera variable.	49
Tabla 5 Alfa de Cronbach sobre los ítems de la primera variable.	50
Tabla 6 Alfa de Cronbach sobre la segunda variable.....	50
Tabla 7 Validación de los expertos.	51
Tabla 8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	52
Tabla 9 Derivaciones descriptivas sobre la gestión de abastecimiento.	53
Tabla 10 Derivaciones descriptivas sobre la gestión de almacenamiento.	55
Tabla 11 Derivaciones descriptivas sobre la gestión de distribución.	56
Tabla 12 Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.....	57
Tabla 13 Derivaciones agrupadas sobre la variable gestión logística.....	59
Tabla 14 Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Pangoa.....	60
Tabla 15 Derivaciones descriptivas sobre la fiabilidad del servicio.	61
Tabla 16 Derivaciones descriptivas sobre la sensibilidad del servicio.	63
Tabla 17 Derivaciones descriptivas sobre la seguridad del servicio.....	64
Tabla 18 Derivaciones descriptivas sobre la empatía del servicio.....	65
Tabla 19 Derivaciones descriptivas sobre los elementos tangibles en el servicio.	67
Tabla 20 Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.....	68
Tabla 21 Derivaciones agrupadas sobre la variable calidad de servicio.....	69
Tabla 22 Coeficiente de correspondencia.	71
Tabla 23 Tabla cruzada entre la gestión logística y la calidad de servicio.	72
Tabla 24 Tabla cruzada entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio.	74

Tabla 25 Tabla cruzada entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio.	76
Tabla 26 Tabla cruzada entre la gestión logística y la seguridad del servicio.	78
Tabla 27 Tabla cruzada entre la gestión logística y la empatía del servicio.	80
Tabla 28 Tabla cruzada entre la gestión logística y los elementos tangibles.	82

Contenido de figuras

Figura 1 Nudos críticos en la calidad de servicio.	20
Figura 2 Gestión integrada del sistema logísticos.	32
Figura 3 Diseño de estudio.	46
Figura 4 Confiabilidad y validez.	48
Figura 5 Derivaciones descriptivas sobre sobre la gestión de abastecimiento.	54
Figura 6 Derivaciones descriptivas sobre la gestión de almacenamiento.	55
Figura 7 Derivaciones descriptivas sobre la gestión de distribución.	56
Figura 8 Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.	58
Figura 9 Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.	59
Figura 10 Derivaciones descriptivas sobre la fiabilidad del servicio.	62
Figura 11 Derivaciones descriptivas sobre la sensibilidad del servicio.	63
Figura 12 Derivaciones descriptivas sobre la seguridad del servicio.	64
Figura 13 Derivaciones descriptivas sobre la empatía del servicio.	66
Figura 14 Derivaciones descriptivas sobre los elementos tangibles en el servicio.	67
Figura 15 Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.	68
Figura 16 Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.	70
Figura 17 Diagrama sobre la conjetura general.	73
Figura 18 Diagrama sobre la conjetura específica 1.	75
Figura 19 Diagrama sobre la conjetura específica 2.	77
Figura 20 Diagrama sobre la conjetura específica 3.	79
Figura 21 Diagrama sobre la conjetura específica 4.	81
Figura 22 Diagrama sobre la conjetura específica 5.	83

Resumen

El punto de partida de la tesis fue la siguiente interrogante ¿Cuál es la correspondencia existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo - 2021?, como consecuencia su objetivo fue determinar la correspondencia existente entre estos dos factores; motivo por el cual se realizó una tesis cuya tipología fue aplicada, correlacional y diseño descriptivo-correlacional; cuyas herramientas de recojo de data fueron: el cuestionario y la revisión documental. Como resultado final: Se determinó una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la M. D. de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.511)$ y un p valor (0.000) ; partiendo de ello se recomienda, compartir los resultados con todos los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pangoa, con la finalidad de que se mejoren logística por ende la calidad en el servicio.

Palabras clave: *Gestión logística; Calidad de servicio*

Abstract

The starting point of the thesis was the following question: What is the existing correspondence between logistics management and the quality of service in the District Municipality of Pangoa, Satipo - 2021? As a consequence, its objective was to determine the existing correspondence between these two factors; reason for which a thesis was carried out whose typology was applied, correlational and descriptive-correlational design; whose data collection tools were: the questionnaire and the documentary review. As a final result: A direct and significant correspondence was determined between logistics management and service quality in the MD of Pangoa, supported by a ($r = 0.511$) and a p value (0.000); Starting from this, it is recommended to share the results with all the officials of the District Municipality of Pangoa, in order to improve logistics and therefore the quality of the service.

Keywords: *Logistics management; Quality of service*

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la problemática

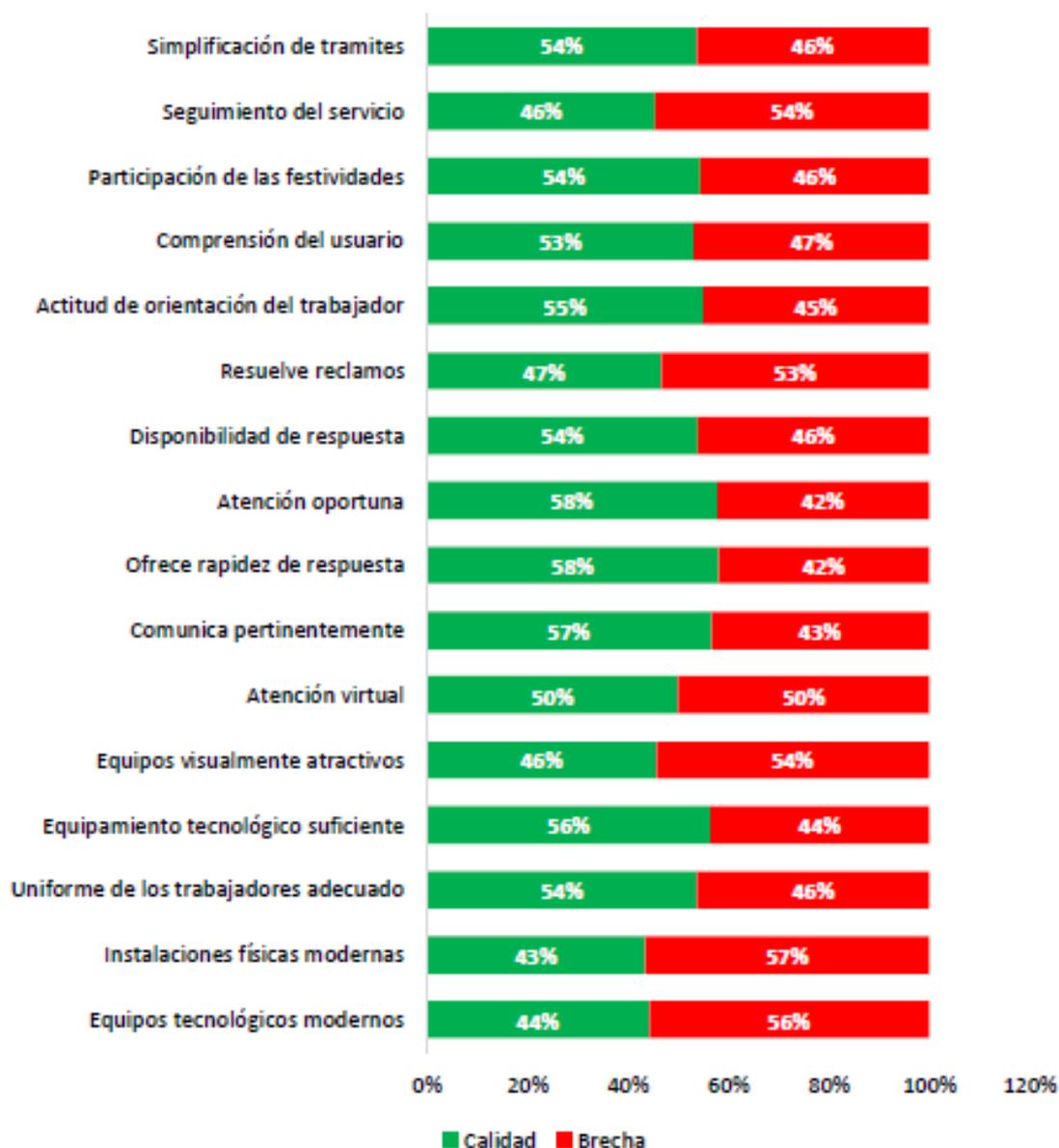
Cuando se hace remembranza a la logística y a la calidad en las arcas de una municipalidad, se refiere al proceso que se realiza para planear, ejercer e inspeccionar el medio de aprovisionamiento, stock y distribución de los bienes tangibles e intangibles, con la finalidad que el área usuaria cumpla con sus objetivos y metas acorde a los lineamientos estratégicos del gobierno local. Pero, cabe destacar que estos dos factores, se han visto empañadas por un gobierno autocrático y ciertos favores políticos que generan desconfianza en los usuarios.

Frente a este panorama, en el escenario internacional se resalta a (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020) quienes aducen que los puntos más sustanciales que entorpecen la calidad del desempeño en el municipio estuvo representado por el 54% de la falta a los servicios; el 47% no comprende a los usuarios; de la misma manera se encontró un 53% no responden a las exigencias de los usuarios, y el 43% no tiene una comunicación pertinente; por otra parte, el 50% presenta deficiencias en el uso de la tics; y como si esto fuera poco, el 44%, no se

identifican con la institución, así mismo el 57% y 56%, respectivamente, declaran que las instalaciones y equipos tecnológicos requieren actualización. Todo lo mencionado se puede resumir en la Figura 1, que se presenta a continuación:

Figura 1

Nudos críticos en la calidad de servicio.



Nota. El gráfico, muestra los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios en la municipalidad del distrito de Morales. Fuente: (Castillo, Cárdenas, & Palomino, 2020).

De la misma manera, según, (MOVERTIS, 2020), la mala gestión logística genera costos que debemos prestar mayor atención, como: “el no seguir un criterio coherente para

decidir el sistema de compras, el tiempo de aprobación de la compra es excesivo, la mala gestión del almacén y el stock, las adquisiciones no han sido procesados correctamente”.

Por otro lado, en el escenario nacional, de acuerdo al trabajo desarrollado por (Chanamé, 2017) se presentan cuatro impedimentos en el gobierno peruano que impiden el cumplimiento de las metas en el plan de modernización orientado al Bicentenario; entre las cuales se tiene: un sistema de proyección dividido; el diseño de una distribución de funciones ineficaz (no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos); la creación de bienes y acciones inadecuadas (no existen competencia para perfeccionar sus acciones); y la articulación frágil del gobierno (una coordinación limitada y poco efectiva para el logro de un trabajo mancomunado).

En el contexto local, concretamente en la Municipalidad Distrital de Pangoa, como síntesis de la entrevista realizada, se puede observar que la municipalidad se desempeña bajo una ineficiente gestión del proceso de adquisiciones; no cuenta con el personal con plena calificación profesional para ejercer efectivamente los procesos de programación, adquisición y almacenamiento; la falta de consistencia de las compras y las necesidades de la institución; el mal control de los ingresos y salida de bienes de los almacén; y la deficiencias en el sistema de adquisiciones; y deficiencias en la aplicación de los procesos técnicos de programación en las adquisiciones; ocasionando disconformidad y reclamos por parte de las área usuarias. Frente a este panorama, si no se toma decisiones de corrección a estas inconsistencias, posiblemente el municipio pueda caer en un desequilibrio institucional y perjudicar los propósitos. Como consecuencia, el propósito de la ejecución de la tesis fue establecer la correspondencia existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo. Para tal fin, se inicia con la incógnita ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo, en el periodo 2021?

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Espacial

Fue realizada en la Municipalidad Distrital de Pangoa, institución pública ubicada en la Calle 7 de junio N° 641, jurisdicción San Martín de Pangoa, provincia de Satipo; ya que, la institución fue la que nos dio el permiso para acceder a la información necesaria para hacer realidad el trabajo.

1.2.2. Temporal

Al realizar esta tesis, se consideró como periodo de estudio el año 2021 y se respetó el cronograma de ejecución del plan, así como el horizonte de tiempo establecido por la universidad.

1.2.3. Conceptual

En el tenor de este trabajo, tuvo como parámetro el estudio de la gestión logística, cuyas dimensiones fueron: gestión de suministros, de inventarios, y de distribución; así como la calidad de servicio, cuyas dimensiones fueron: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; que se presentan en las actividades diarias del municipio en el distrito de Pangoa.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?

2. ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?
3. ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?
4. ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?
5. ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Socialmente el trabajo se sostiene, por dos razones: en primer lugar, porque beneficia a los empleados de la municipalidad de Pangoa, con una alineación transparente en concordancia a la calidad y la gestión logística; y, en segundo lugar, porque el contenido de la presente investigación beneficia a todas las municipalidades y gobiernos locales, con una alineación transparente en la gestión de estos dos factores analizados, dentro de las actividades de las municipalidades.

1.4.2. Teórica

Se sostiene en el aspecto teórico, fundamentalmente por lo siguiente: Porque el punto de partida de la investigación fue las discusiones de las variables dentro del escenario estudiado; esto viene reflejado en el cuestionamiento constante de las diferentes áreas. Como consecuencia de este escenario la investigación se sustenta en Matsumoto, R. (2014) quien nos

dice que la calidad de servicio “Es la medición de la calidad que se realiza mediante la diferencia del servicio que se espera, y el que se recibe”; por otro lado, (Mora, 2016) nos dice que la gestión logística “es una actividad interdisciplinaria que vincula el aprovisionamiento, el almacenamiento, la distribución física y los flujos de información”.

1.4.3. Metodológica

La realización de la tesis es metodológicamente secuencial por dos motivos: Primero, porque su ejecución, ayudó a proponer un nuevo enfoque basado en la calidad de los procesos logísticos. Segundo, porque gracias a su desarrollo, se utilizaron diversas herramientas de la metodología de estudio, y en concordancia a los parámetros del enfoque cuantitativo, los resultados se presentaron por medio del SPSS.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la correspondencia que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
2. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
3. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

4. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
5. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Referencias nacionales

(Arroyo & Benito, 2019), en su trabajo denominado “*La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018*”, (para ser licenciados en administración), en la Universidad Nacional de Huancavelica. Estudio de tipología aplicada, descriptiva correlacional; cuyo fin fue establecer la correspondencia entre la gestión logística y la calidad de servicio, en una muestra de 25 funcionarios; quienes concluyeron que “la correspondencia entre la gestión logística y la calidad de servicio, es positiva y significativa, el cual es respaldada por una correspondencia de 0.868 y una significancia bilateral de 0.008; indicadores que sustentan la conjetura de la tesis.

(Fernandez, 2019), en su trabajo denominado “*Gestión logística y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Huanta, Ayacucho, 2018*”, (para ser

licenciado en administración y Negocios Internacionales), en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Lima. Trabajo de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo-correlacional y no experimental; cuyo fin fue establecer cómo la gestión logística repercute en la calidad de servicios, en una muestra de 49 personas; quien concluyó, la existencia de una repercusión significativa, amparada con un coeficiente de correspondencia de 0.799, lo que nos indica que una mejora en la logística, traerá consigo una mejora en la calidad de los servicios públicos.

(Gálvez & Zavala, 2019), en su trabajo denominado “*El Desempeño y la Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Huaso*”, (para ser Maestro en Auditoría), en la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trabajo descriptivo, no experimental-transeccional; cuyo fin fue establecer la correspondencia del desempeño y la gestión logística, en una muestra de 61 funcionarios; quienes concluyeron demostrando una correspondencia significativa; esta decisión es respaldada por un $r = 0.744^{**}$, y una significancia bilateral de 0.000; O sea, a media que se mejora el desempeño de los funcionarios, se mejora la gestión de aprovisionamiento de la municipalidad.

(Ramírez & Rivera, 2018), en su trabajo denominado “*Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018*”, (para ser Maestro en Gestión Pública), en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Trabajo no experimental, descriptivo-correlacional; cuyo fin fue establecer la correspondencia entre la gestión logística y la productividad laboral, en una muestra de 178 personas; quien concluyó constatando una correspondencia significativa entre ambas variables, el cual se respalda con un indicador de 0.791, y una significancia bilateral de 0.000, que estadísticamente es demostrada.

(Barboza, 2018), en su trabajo denominado “*Propuesta de implementación del área de control interno y su incidencia en la gestión logística de la Municipalidad distrital de*

Cortegana-Celendín 2017”, (para ser Contador Público), en la Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Trabajo descriptivo, no experimental, por el cual el objetivo propuesto fue poner en práctica el área de control interno para optimizar la gestión logística, en una muestra de 6 personas, finalmente concluyó el trabajo constatando que hay un débil control de la logística, concretamente en las actividades de compras, transporte de materiales y selección de los proveedores.

2.1.2. Antecedentes internacionales

(Rocca, 2016), en su trabajo denominado “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*”, (para ser Magister en Dirección), en la Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Trabajo descriptivo, cuyo fin fue valorar la satisfacción de los usuarios del servicio del departamento de Obras Particulares, en una muestra de 250 personas; y como conclusión final, los usuarios se hallan entre satisfechos y algo insatisfechos; de todos los factores valorados, en concordancia a la calidad de los servicios que se brindan; por tanto, se considera que es necesario mejorar en muchos aspectos para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

(Reyes, 2016), en su trabajo denominado “*La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.*”, (para ser ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA), en la Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil. Trabajo descriptivo; cuyo fin valorar la incidencia de la gestión logística en los resultados integrales para la toma de decisiones”, en una muestra de 6 personas, finalmente concluyó demostrando que hoy en día, la logística se ha convertido en un factor importante para que las empresas creen valor y mejoren los niveles de servicio, (...). Gracias a una buena gestión logística, el proceso de distribución tiene la ventaja de ser justo a tiempo para que la mercancía esté en el lugar adecuado en el momento adecuado para llegar al cliente.

(Fernández, 2015), en su trabajo denominado “*Calidad en Atención a usuarios de la Administración Pública*”, (para ser Licenciado en Administración), en la Universidad F.A.S.T.A. Argentina. Trabajo descriptivo cuyo fin fue proponer una mejora de la calidad de atención al afiliado en el Instituto de Seguridad Social y Seguros, en Esquel, en una muestra de 372 personas, finalmente concluyó que, todo lo relacionado con la apariencia y capacidades físicas del personal, el horizonte y espera en el servicio y la información a los miembros, es el aspecto más importante de ellos a la hora de evaluar los servicios prestados en ese momento. Los tiempos de espera se reducen significativamente ya que el uso de tarjetas magnéticas significa que los franquiciados no tienen que ir a la oficina para obtener un boleto de consulta cada vez que ven a un médico o compran medicamentos.

(Rojas, 2015), en su trabajo denominado “*Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamental de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*”, (para ser Magister en Gestión), en la Universidad de Chile. Trabajo descriptivo, cuyo propósito principal fue elaborar un modelo que identifique los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios, en una muestra de 20 personas; y como consumación de la tesis, el modelo presentado en este estudio fue estadísticamente válido y confiable para las muestras utilizadas y podría explicar el 82,4% de la varianza en el factor de satisfacción, por lo que sí es posible, el modelo podría aplicarse a una población de muestra probabilística que permita extraer conclusiones. Aunque el modelo es mejorable, contribuye a la gestión de los servicios municipales midiendo la percepción de los ciudadanos y determinando qué aspectos tienen mayor impacto en la satisfacción de los usuarios para gestionar mejor los gastos.

(Hidalgo, 2015), en su trabajo denominado “*Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*”, (para ser Licenciado en Administración), en la Universidad Regional de los Andes. Ecuador. Trabajo descriptivo, cuyo

fin fue elaborar un modelo para mejorar la calidad de atención, en una muestra de 384 personas; finalmente concluyó, que este modelo mejora de forma notable los procesos en la atención que se realiza, y esto fue respaldado por la validación de expertos en el tema de estudio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Logística

Dentro de este apartado, se rescata a (Gómez, 2014), quien sostiene que la logística es la planificación y la puesta en práctica las tareas necesarias, para hacer realidad todo tipo de proyecto. Dicho en términos diferentes, es la administración y gestión del abastecimiento de recursos, creación, almacenamiento y repartición de los mismos. Dentro de este escenario se diferencia concretamente 3 factores: primero, la distribución física, centrándose en el transporte; la unificación de las tareas internas del flujo de materiales; y la logística como integración de las actividades internas y externas en la cadena de suministros. (p. 08)

Desde la perspectiva de (Escudero, 2014), esta variable es una acción que busca programar y administrar todas las actividades correspondientes con el aprovisionamiento de los recursos necesarios como materia prima, en proceso, y productos culminados, hasta lograr deleitar las expectativas de los clientes o usuarios. (p. 02)

De modo similar, (Carro & González, 2015) la logística consiste en la programación, la operación, el monitoreo, y la revelación de alternativas para optimizar el flujo de recursos tangibles e intangibles, dicho en otras palabras, en el intermediario entre la empresa y el usuario final. (p. 04).

Por otro lado, (Castellano, 2015), hace mención que la logística involucra una cadena de abastecimiento donde se acciona de manera efectiva el inventario de los recursos necesarios para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios. (p. 03)

De la misma manera, (Mora, 2016), refiere que es una acción multidisciplinaria que interfiere entre los diversos departamentos que forman parte de la organización, iniciando

desde las compras hasta las acciones de postventa; atravesando por el abastecimiento, el almacenamiento, la distribución física y los flujos de información. (p. 25)

De acuerdo al (GS1 Colombia), susodicho por (Mora, 2016), es el acto de planificación, monitoreo, y manejo del flujo de abastecimiento (compras, transporte, inventario, y distribución), desde la interacción con los proveedores hasta la interacción con los usuarios finales. (p. 25).

En el mismo contexto se resalta a (Ballou, 1993) citado por (Hurtado, 2018) quien nos dice que estas acciones coadyuvan en el aprovisionamiento de recursos, la generación de valor, y la atención ideal a los usuarios. (p. 17)

Objetivos de la logística

Los objetivos de las distintas agencias en el campo de la logística son: asegurar que los costos operativos más bajos sean un factor clave de éxito; entregar de manera adecuada y resuelta los bienes necesarios a los clientes; y hacer de la logística una ventaja. También busca incrementar las ventajas competitivas, atraer y retener clientes, así como incrementar los beneficios económicos derivados de la comercialización de bienes y servicios.

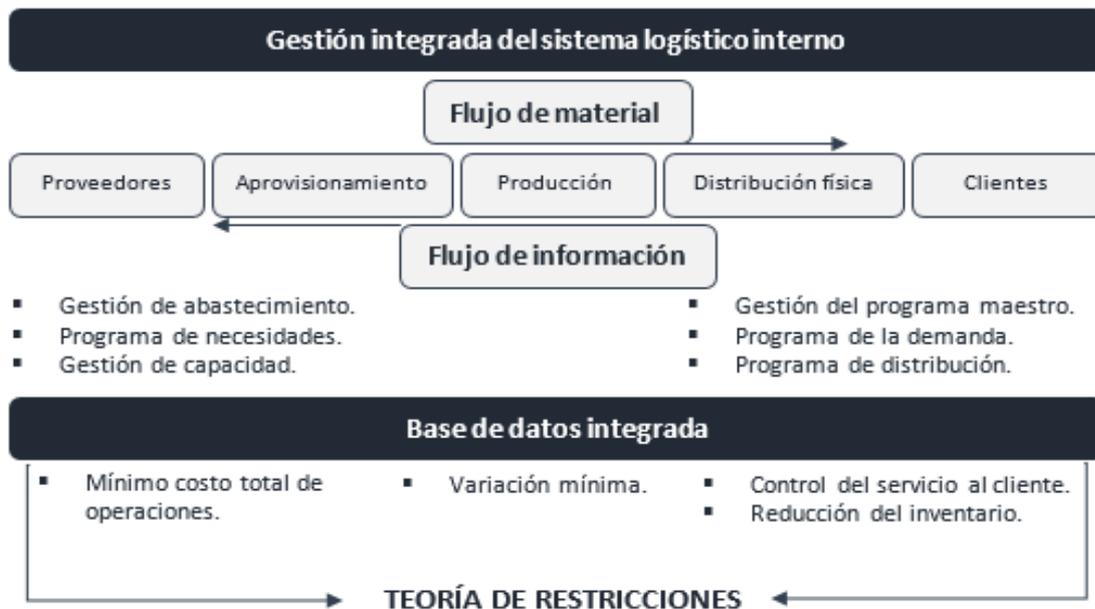
Esto indica, que permite evitar compras redundantes e innecesarias; permite la creación de valor agregado para compradores y proveedores al mejor precio del mercado; permite evitar los vertederos que dañan el medio ambiente y crean problemas de seguridad y costos en todo el país; así como también permite una distribución organizada e intentar encajar todo en un solo programa.

Alcance de la logística

La función que cumple la logística, no solo es la de almacenar los recursos, el manejo de los materiales y el transporte, sino más bien es una metodología de dirección y gestión que comprende un conjunto de procesos en las actividades de abastecimiento interno y externo. (Mora, 2016, p. 28).

Figura 2

Gestión integrada del sistema logísticos.



Nota. La Figura, muestra cada uno de los componentes de la gestión integrada del sistema logísticos.

Fuente: (Mora, 2016) *Gestión Logística Integral.* (p. 28).

Dimensiones de la gestión logística

Gestión de abastecimiento de bienes y servicios

Tal como menciona (Mora, 2016), el abastecimiento se realiza en la primera función de la cadena de suministro en términos de gestión comercial y control relacionado con el flujo físico de materiales. Pero la función de compras se integra en este proceso tal como lo hace la innovación y el desarrollo como agente de las fuentes de abastecimiento y también de los actores capaces de satisfacer los requerimientos de la organización. (p 42)

Por su parte, (López, 2021), hacer referencia que el departamento de compras debe tratar de comprar materiales en los términos más favorables y tratar de evitar el exceso de inventario. (p.14).

Lo que nos indica que las compras que realizan las instituciones deben guardar cierta relación y equilibrio con las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas usuarias y el entorno que los rodea.

Gestión de almacenamiento

Las funciones de almacén incluyen operaciones complejas diseñadas para manejar materiales que una empresa mueve, almacena y manipula con fines comerciales. (Mora, 2016, p. 79).

Por su parte, Escudero, M. (2014), refiere es la colocación de las mercancías en la zona de almacén más adecuada para su fácil acceso y almacenaje. Para este propósito, se utilizan medios de transporte y sujetadores internos, como estantes, almacenes, salas, stands. (p. 18).

Para Carreño, A. (2016), esta fase se fundamenta en salvaguardar los recursos adquiridos por la organización, para hacer que estas lleguen a su destino en óptimos estados, aptos para su uso posterior. (p.120).

Gestión de distribución

Para (Carreño, 2016) la distribución es una acción afín con la entrega de los productos (bienes) a los diferentes departamentos de acuerdo a los requerimientos y necesidades, o también a los clientes que adquieren el producto terminado.

2.2.2. Calidad de servicio

Desde el trabajo realizado por, Moya, M. (2016), este factor, es uno de los semblantes de mayor importancia para afirmar la sostenibilidad de toda institución en la sociedad en general (mercado), sin embargo, hoy en día nos hallamos con un gran número de clientes (usuarios) insatisfechos, principalmente con los servicios prestados.

Por su parte, Matsumoto, R. (2014) la define como la apreciación final, de un proceso de evaluación en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones. Esto quiere decir que la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que espera el cliente y el servicio que recibe de la empresa. (pp. 181-209). En otras palabras, el autor quiere decirnos que la calidad del servicio es la diferencia entre lo que los clientes esperan y perciben sobre la experiencia de servicio que reciben.

Ante ello, Vela, R. & Zavaleta, L. (2014) menciona que esta variable es un sello distintivo compuesto por estándares y rendimientos operativos; una variable medible con precisión, y que se reflejan claramente en las propiedades, compuestos o características del producto; su premisa es que se encuentra en los ojos de los clientes (usuarios), todo ello reside en los deseos y necesidades que encuentra; se basa en la entrega presentación del producto al cliente; y enfocan la calidad desde el punto de vista del valor y el precio. La calidad se define como la excelencia a un precio asequible, teniendo en cuenta el equilibrio entre el rendimiento (o el cumplimiento) y el precio.

Modelo Servqual de la calidad de servicio

Desde el punto de vista de Matsumoto, R. (2014), este modelo es una metodología en el escenario comercial que mide la calidad del servicio para comprender qué esperan los clientes y cómo valoran el servicio. También suministra un informe detallado; sobre lo que opinan los clientes, los comentarios y recomendaciones para mejorar elementos individuales, impresiones de los empleados sobre las preferencias y percepciones de los clientes. (p. 185). Por tanto, queda claro que, es una técnica que apoya a evaluar la calidad de servicio frente a las expectativas de los clientes o usuarios, de acuerdo a la actividad que se dedica a empresa.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

Fiabilidad

Considerando el aporte de Matsumoto, R. (2014), esta dimensión se refiere a la capacidad de realizar de manera confiable y concienzuda el servicio prometido. Esto significa que la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, servicio, resolución de problemas y precios. Por su parte, Moya, M. (2016) menciona que es la entrega oportuna y a tiempo puede parecer diferente, y los clientes consideran que ambas son importantes porque generan su confianza o desconfianza en la empresa que brinda el servicio. En otras palabras, la confiabilidad se concibe como una actividad que aumenta la duración de la correlación

comercial entre la empresa y los clientes cuando se encuentra un equilibrio entre las expectativas y la satisfacción final.

Sensibilidad

Es el deseo de ayudar a los usuarios y atenderlos de forma rápida y adecuada. Se refiere al enfoque y la velocidad en el procesamiento de solicitudes, respondiendo a las preguntas y quejas de los clientes y resolviendo problemas. (Matsumoto, R., 2014).

Según, Moya, M. (2016), muchas veces los clientes perciben que los empleados carecen de actitud de servicio; significa que quienes los cuidan no están dispuestos a escucharlos y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Esto indica que, la actitud de un socio hacia el servicio al cliente, en otros términos, es una cualidad de descubrimiento, localización, y satisfacción de las carencias, perspectivas y precedencias de los clientes tanto dentro como fuera de la organización.

Seguridad

Según, Matsumoto, R. (2014), es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Según, Moya, M. (2016) el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es educado, si entiende la empresa para la que trabaja y el producto o servicio que vende, si conoce las reglas y políticas de la venta, en fin, si puede usar su conocimiento para ganar confianza. Esto significa que hoy en día los clientes ya se encuentran bien informados, saben exactamente lo que quieren comprar y, por lo tanto, los que necesitan asesoramiento deben ser competentes.

Empatía

Según, Matsumoto, R. (2014), esto significa a una atención personalizada que los colaboradores prestan a los clientes (usuarios), se presenta como un servicio individual y adaptado a los requerimientos de los clientes.

Según, Moya, M. (2016), esto se refiere a la facilidad de comunicación (servicio al cliente oportuno); interacción (palabras, claras y comprensibles); y gustos y necesidades (ofreciendo algo extra que satisfaga y supere sus expectativas). Esto no es sólo ponerse en el papel del cliente, sino ser capaces de quedar bien con ellos, claro que está que siempre debe superarse las expectativas.

Elementos tangibles

Según, Matsumoto, R. (2014) “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”.

Según, Moya, M. (2016), se refiere a la apariencia de las premisas organizativas de una determinada empresa, conociendo a su personal e incluso los equipos utilizados. Una buena revisión en este sentido invita al cliente a realizar la primera transacción con la empresa. Por lo tanto, es importante mencionar que el aspecto tangible puede hacer que un cliente nos compre por primera vez, pero, por otro lado, no es un factor que pueda convencer a un cliente de repetir la compra.

2.3. Marco Conceptual

Aprovisionamiento

Incluye todas las actividades que permiten el traslado de materias primas, materiales, partes y ensambles desde la ubicación del proveedor hasta la empresa (Mock, Ruiz, Montero, & Habfe, 2018).

Calidad

Características de un bien tangible o intangible que guardan correspondencia con su capacidad para satisfacer las necesidades de expresadas o latentes de los clientes. (Publicaciones Vértice S.L., 2010, pp. 01-02).

Calidad de servicio

Es uno de los semblantes de mayor importancia para afirmar la sostenibilidad de toda institución en la sociedad en general (mercado), sin embargo, hoy en día nos hallamos con un gran número de clientes (usuarios) insatisfechos, principalmente con los servicios prestados. (Moya, 2016)

Empatía

Significa una atención personalizada que los colaboradores prestan a los clientes (usuarios), se presenta como un servicio individual y adaptado a los requerimientos de los clientes. (Matsumoto, R., 2014)

Elementos tangibles

Se refiere a la apariencia de las premisas organizativas de una determinada empresa, conociendo a su personal e incluso los equipos utilizados. Una buena revisión en este sentido invita al cliente a realizar la primera transacción con la empresa. (Moya, 2016)

Fiabilidad

Se refiere a la capacidad de realizar de manera confiable y concienzuda el servicio prometido. Esto significa que la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, servicio, resolución de problemas y precios. (Matsumoto, 2014)

Gestión Logística

Es una acción que busca programar y administrar todas las actividades correspondientes con el aprovisionamiento de los recursos necesarios como materia prima, en proceso, y productos culminados, hasta lograr deleitar las expectativas de los clientes o usuarios. (Escudero, 2014)

Es una acción multidisciplinaria que interfiere entre los diversos departamentos que forman parte de la organización, iniciando desde las compras hasta las

acciones de postventa; atravesando por el abastecimiento, el almacenamiento, la distribución física y los flujos de información. (Mora, 2016)

Gestión de abastecimiento

Se realiza en la primera función de la cadena de suministro en términos de gestión comercial y control relacionado con el flujo físico de materiales. (Mora, 2016)

Gestión de almacenamiento

Las funciones de almacén incluyen operaciones complejas diseñadas para manejar materiales que una empresa mueve, almacena y manipula con fines comerciales. (Mora, 2016, p. 79). También se refiere es la colocación de las mercancías en la zona de almacén más adecuada para su fácil acceso y almacenaje. Para este propósito, se utilizan medios de transporte y sujetadores internos, como estantes, almacenes, salas, stands.

Gestión de distribución

Es una acción afín con la entrega de los productos (bienes) a los diferentes departamentos de acuerdo a los requerimientos y necesidades, o también a los clientes que adquieren el producto terminado. (Carreño, 2016)

Modelo Servqual

Es una metodología en el escenario comercial que mide la calidad del servicio para comprender qué esperan los clientes y cómo valoran el servicio. También suministra un informe detallado; sobre lo que opinan los clientes, los comentarios y recomendaciones para mejorar elementos individuales, impresiones de los empleados sobre las preferencias y percepciones de los clientes. (Matsumoto, 2014)

Sensibilidad

Es el deseo de ayudar a los usuarios y atenderlos de forma rápida y adecuada. Se refiere al enfoque y la velocidad en el procesamiento de solicitudes, respondiendo a las preguntas y quejas de los clientes y resolviendo problemas. (Matsumoto, R., 2014)

Seguridad

Significa que el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es educado, si entiende la empresa para la que trabaja y el producto o servicio que vende, si conoce las reglas y políticas de la venta, en fin, si puede usar su conocimiento para ganar confianza. (Moya, 2016)

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. General

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

3.2. Específicas

1. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
2. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
3. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

4. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.
5. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

3.3. Variables

3.3.1. Variable I

Gestión Logística

Es una acción que busca programar y administrar todas las actividades correspondientes con el aprovisionamiento de los recursos necesarios como materia prima, en proceso, y productos culminados, hasta lograr deleitar las expectativas de los clientes o usuarios. (Escudero, 2014)

3.3.2. Variable II

Calidad de Servicio

Se define como la apreciación final, de un proceso de evaluación en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones. Esto quiere decir que la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que espera el cliente y el servicio que recibe de la empresa. (Matsumoto, 2014)

Esto significa que la calidad del servicio es la diferencia entre lo que los clientes esperan y perciben de la experiencia de servicio que reciben.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable I.

Variable I	Concepto	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
(V1) Gestión logística	(Escudero, 2014) “La logística es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el usuario final” (p. 02).	En el desarrollo de la presente investigación el estudio y análisis de la gestión logística estará basada en las siguientes dimensiones: la gestión de abastecimiento de bienes y servicios; la gestión de almacenamiento de bienes; y la gestión de distribución de bienes y servicios, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo, en el periodo 2021, motivo por el cual, se elaborará un cuestionario de 15 ítems.	(D1) Gestión de abastecimiento	1.1. Planifica las compras de acuerdo al cuadro de necesidades.	1., 2., 3., 4., 5.	Cuestionario	Escala Ordinal
				1.2. Localiza y determina las fuentes de suministro para las compras.			
				1.3. Analiza las propuestas comerciales de los proveedores.			
				1.4. Negocia transparentemente con los proveedores.			
				1.5. Atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad.			
			(D2) Gestión de almacenamiento	2.1. Desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas.	1., 2., 3., 4., 5.		
				2.2. Proporciona información sobre el estado del inventario en almacén.			
				2.3. Desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos.			
				2.4. Maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías.			
				2.5. Establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren.			
			(D3) Gestión de distribución	3.1. Entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios.	1., 2., 3., 4., 5.		
				3.2. Atiende a los requerimientos según el orden de pedido.			
				3.3. Cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos.			
				3.4. Direccionamiento acorde a las prioridades de la institución.			
				3.5. Satisfacción de los usuarios en la atención recibida.			

Nota. El cuadro presenta la forma de cómo se operacionalizó la variable I (Gestión logística) en el trabajo. Fuente: Trabajo de los tesisistas, basada en el tenor del trabajo.

Tabla 2

Operacionalización de la variable II.

Variable II	Concepto	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
(V2) Calidad de servicio	(Matsumoto, 2014) la calidad en el servicio se define como “El resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa” (pp. 181-209).	En el desarrollo de la presente investigación el estudio y análisis de la calidad de servicio estará basada en las siguientes dimensiones: la fiabilidad del servicio; la sensibilidad del servicios; la seguridad del servicio, la empatía de los colaboradores; y los elementos intangibles, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo, en el periodo 2021, motivo por el cual, se elaborará un cuestionario de 15 ítems.	(D1) Fiabilidad	1.1. Cumplimiento de lo prometido, en la atención a los requerimientos. 1.2. Brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan. 1.3. Realizan bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios.	1., 2., 3.	Cuestionario	Escala Ordinal
			(D2) Sensibilidad	2.1. Manejo de una comunicación e información clara en el proceso. 2.2. Ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios. 2.3. Compromiso con su trabajo y disposición de ayuda a los demás.	1., 2., 3.		
			(D3) Seguridad	3.1. Comportamiento que inspira confianza a los usuarios. 3.2. Atención amable a todos los usuarios. 3.3. Conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución.	1., 2., 3.		
			(D4) Empatía	4.1. Atención personalizada a todos los requerimientos. 4.2. Horario de atención acorde a las necesidades. 4.3. Comprensión de las necesidades de los usuarios.	1., 2., 3.		
			(D5) Elementos tangibles	5.1. Uso de equipos de oficina modernos y actualizados. 5.2. Diseño del interior de la institución que llaman la atención. 5.3. Uso de materiales e instrumentos atractivos.	1., 2., 3.		

Nota. El cuadro presenta la forma de cómo se operacionalizó la variable II (Calidad de Servicio) en el trabajo. Fuente: Trabajo de los tesisistas, basada en el tenor del trabajo.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos

4.1.1. General

Fundamentado en los aportes de todos los profesionales dedicados a la investigación, el método general fue el método científico. Este apartado se sustenta, con Arias, J. (2020) quien nos dice que “Es el procedimiento que se utiliza para abordar un problema, cada problema tiene un método diferente o técnica diferente; el método en la investigación científica es aquel procedimiento que se aplica durante todo el desarrollo del estudio” (p. 07).

4.1.2. Específicos

Hipotético deductivo

Fue considerada porque se tuvo como principio ciertas conjeturas a la que se debió contrastar empíricamente, utilizando pautas deductivas, para luego ser aceptada o rechazada de acuerdo a los parámetros. Este apartado se sustenta con Valderrama, S. (2015), quien afirma que se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo basado en observaciones

sobre un caso particular; luego se intenta contrastarla empíricamente. El ciclo completo de inducción/deducción es lo que se denomina proceso hipótesis-deducción. (p. 97).

Estadístico

Fue considerado, tomando como premisa que el trabajo fue un estudio cuantitativo, ya que al final se cuantificaron los resultados explicándolos adecuadamente. Ratificando su labor en la investigación, se rescata a Valderrama, S. (2015) quien refiere que para presentar los resultados finales de una investigación se cuantifica la información encontrada mediante ciertas operaciones y reglas de la estadística. (p. 98).

4.2. Tipo de Investigación

En consideración al manejo de los factores (variables) en la tesis, el trabajo fue aplicada. Esta decisión se sostiene con Valderrama, S. (2015) quien nos dice que está estrechamente ligado a la investigación básica porque se apoya en sus hallazgos y aportes teóricos para generar beneficio y bienestar para la sociedad. (p. 39)

4.3. Nivel de Investigación

Se consideró como un trabajo correlacional. Esto se respaldado con Villegas, et.al. (2014) quienes resaltan que este nivel busca determinar la correspondencia lógica entre dos o más variables de forma colateral. (p. 97).

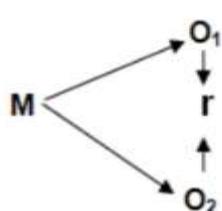
4.4. Diseño de la Investigación

Se consideró como no experimental - transeccional. Esta decisión, se sustenta con Hernández, R. & Mendoza, C.(2018) quienes indican que un trabajo no experimental Estos estudios se realizaron sin manipular deliberadamente las variables y solo observaron los fenómenos en sus condiciones naturales de análisis. Por otro lado, también mencionan que los estudios transeccionales se refieren a la recolección de datos en un solo momento. (pp. 175 - 177). Y en concordancia al nivel, se consideró como descriptivo correlacional. Esto se sustenta

con Vara, A. (2015) quien nos dice que este estudio busca la correspondencia entre dos o más variables.

Figura 3

Diseño de estudio.



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables.

Nota. El gráfico representa el diseño de la investigación. *Fuente.* trabajo de los tesisistas en concordancia al nivel.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

En referencia al estudio de, Hernández, R. & Mendoza, C.(2018), es el conjunto de todas las instancias que guardan entre sí, un conjunto de características. Por lo tanto, se recomienda crear explícitamente dichas funciones para delimitar los parámetros de muestreo (p. 198). Tomando en cuenta este concepto, la población fue 200 colaboradores que actualmente se encuentran laborando en la Municipalidad Distrital de Pangoa.

4.5.2. Muestra

En referencia a, Palomino, et.al. (2015), es un subconjunto o subgrupo que verdaderamente representa las características de la población y se extrae para inferir las características de toda la población. Las poblaciones se muestrean para limitar el número de unidades de análisis que se pueden medir utilizando los recursos disponibles (p. 141).

Para extraer la muestra de la población se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra. (?)

N = Población. (200)

Z = Coeficiente de confiabilidad (1.96)

P = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. (0.6)

q = Es el complemento de la prevalencia. (0.4)

e = Error que prevé cometer (0.05)

Hallando la muestra de estudio:

$$n = \frac{(1.96)^2(200)(0.6)(0.4)}{(1.96)^2(0.6)(0.4) + (200 - 1)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{192.08}{0.96 + 0.50}$$

$$n = 130$$

Según el resultado, la muestra se conformó por 130 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pangoa.

4.5.1. Tipo de muestreo

Por la limitada disponibilidad de la información y el acceso a la institución se realizó un muestreo probabilístico, específicamente, el muestreo estratificado, por tanto, se desarrollará un procedimiento de muestreo en la que se agruparon segmentos exclusivos, homogéneos (áreas de la municipalidad usuarias), y luego se seleccionará una cantidad loable de cada área de trabajo.

4.6. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

4.6.1. Técnicas

La encuesta

Se utilizó, esta técnica con el fin de tener una información primaria sobre los factores estudiados. Esta decisión se ampara con Palomino, et.al. (2015) quienes refieren que es la recopilación de datos específicos sobre un tema de opinión específico a través de cuestionarios

y proporciona preguntas y respuestas precisas para recopilar y analizar rápidamente esta información. (p. 165).

Revisión documentaria

Se apoya en esta técnica porque a través de ella, se podrán revisar los documentos que sustentan la gestión logística en la municipalidad, así como la calidad de servicio que brinda.

Esto se ampara con Ccanto, G. (2010) quien nos dice que es una técnica de recopilación de datos cualitativos utilizada en investigaciones bibliográficas e históricas, entre otras cosas. Con esta técnica, los documentos se pueden revisar a fondo utilizando las pautas de revisión de documentos. (p. 235).

4.6.2. Instrumentos

En consecuencia, de las técnicas elegidas, en la ejecución de la tesis, las herramientas que se usaron fueron: el cuestionario y la ficha de revisión documental.

4.6.3. Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad

En este acápite se usó el Índice del Alfa de Cronbach, un modelo que coadyuvó en tener conocimiento de la consistencia interna y constructo, tomando como parámetro la correspondencia de los ítems.

Figura 4

Confiabilidad y validez.



Nota. El gráfico muestra el momento o escenario donde el instrumento es confiable, para su aplicación.

Fuente. Trabajo de los tesisistas en base a (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 3

Alfa de Cronbach sobre los ítems de la primera variable.

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	41,02	74,317	,740	,943
ITEM2	41,15	73,521	,695	,945
ITEM3	41,07	74,856	,659	,945
ITEM4	41,03	72,573	,711	,944
ITEM5	40,82	74,984	,725	,944
ITEM6	40,96	73,712	,753	,943
ITEM7	40,98	73,612	,767	,943
ITEM8	40,95	74,711	,683	,945
ITEM9	40,97	76,046	,677	,945
ITEM10	40,88	73,917	,770	,943
ITEM11	41,03	74,325	,756	,943
ITEM12	41,11	74,438	,709	,944
ITEM13	41,14	74,895	,721	,944
ITEM14	41,02	75,426	,678	,945
ITEM15	41,11	74,484	,757	,943

Nota. El cuadro, muestra claramente el índice por cada uno de los ítems que conforman el cuestionario de la primera variable. *Fuente.* SPSS.

Tabla 4

Alfa de Cronbach sobre la primera variable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	15

Nota. El cuadro muestra el Alfa de Cronbach del instrumento para la primera variable. *Fuente.* SPSS.

Tabla 5

Alfa de Cronbach sobre los ítems de la primera variable.

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	40,75	75,276	,726	,948
ITEM2	40,82	76,679	,676	,949
ITEM3	40,82	74,953	,738	,948
ITEM4	40,72	76,791	,661	,950
ITEM5	40,56	75,488	,757	,947
ITEM6	40,67	76,704	,744	,948
ITEM7	40,57	77,286	,750	,948
ITEM8	40,64	75,442	,787	,947
ITEM9	40,58	77,051	,732	,948
ITEM10	40,69	75,827	,799	,947
ITEM11	40,69	76,339	,748	,948
ITEM12	40,78	75,814	,751	,947
ITEM13	40,68	77,228	,730	,948
ITEM14	40,85	77,242	,685	,949
ITEM15	40,89	76,252	,728	,948

Nota. El cuadro muestra claramente el índice por cada uno de los ítems que conforman el cuestionario de la segunda variable. *Fuente.* SPSS.

Tabla 6

Alfa de Cronbach sobre la segunda variable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	15

Nota. La Tabla, muestra el Alfa de Cronbach del instrumento para la primera variable. *Fuente.* SPSS.

Validez

Según, Hernández, R. & Mendoza, C. (2018), es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que está tratando de medir. Esto se logra demostrando que la herramienta representa conceptos abstractos a través de mediciones empíricas (p. 229). Como consecuencia, para realización de la tesis se utilizó la validez de expertos.

Tabla 7

Validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4
1 Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
Nombres y apellidos		Santiago Córdova Quispe	Anibal Martínez Inga	Tolomeo Ventura Hurtado	Hugo Taipe García
Grado académico		Licenciado	Licenciado	Licenciado	Licenciado
Valoración		Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto

Nota. El cuadro, presenta el resumen de la validación de expertos en correspondencia a la suficiencia de los ítems, la claridad con que se presentan, la coherencia, y la relevancia, que cada una de ellas tiene en el desarrollo de la tesis. Fuente: Planilla de juicio de expertos.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis

En el desarrollo de la tesis se utilizaron las siguientes técnicas que se indican en la tabla siguiente, en referencia al procesamiento de los datos, así como el análisis de la data:

Tabla 8

Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Técnicas de procesamiento	Técnicas de análisis de datos
- Clasificación de datos.	- Estadística descriptiva (tablas de frecuencias; y gráficos estadísticos).
- Ordenamiento de datos.	- Estadística Inferencial (estadígrafos de la prueba de hipótesis).
- Registro de datos.	- SPSS 26.
- Excel 2019.	
- SPSS 26.	

Nota. El cuadro describe las técnicas en la manipulación y valuación, respectivamente, que se aplicaron en el trabajo, entre las cuales debe resaltar a la estadística descriptiva e inferencial, que se hicieron uso para cuantificar e interpretar los resultados que se lograron en la contrastación de las conjeturas planteadas. Fuente: Elaboración propia.

4.8. Aspecto ético

En este apartado se trabajará respetando las normas y valores de la ética profesional, como consecuencia, se actuará con responsabilidad, honestidad y discreción, de manera tal se tomarán como parámetro de desarrollo, al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad; así como el Código de ética del Licenciado en Administración; por tanto, la fuente primaria será fidedignas, y las fuentes secundarias serán citadas acorde a las normas APA; y a fin de no cometer alguna falta, antiética, sometemos la tesis a las pruebas necesarias, para comprobar o castigar.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los logros

5.1.1. Derivaciones descriptivas de la Gestión Logística

En este párrafo se consideró la data que se recogieron a través de los instrumentos utilizados en la tesis.

Dimensión 1: Gestión de abastecimiento

Tabla 9

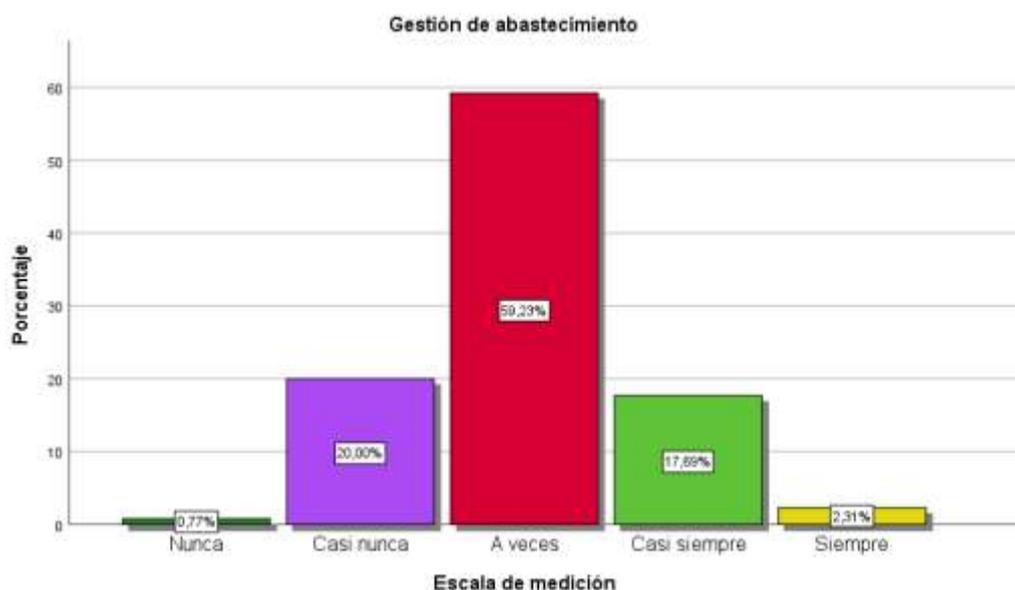
Derivaciones descriptivas sobre la gestión de abastecimiento.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	26	20,0	20,0	20,8
	A veces	77	59,2	59,2	80,0
Válido	Casi siempre	23	17,7	17,7	97,7
	Siempre	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de abastecimiento en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 5

Derivaciones descriptivas sobre sobre la gestión de abastecimiento.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de abastecimiento en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Como se ven en los resultado de la Tabla 9 y la Figura 5, existen 77 colaboradores encuestados, que simbolizan el 59.2%, quienes coinciden que solo a veces se planifican las compras en concordancia con el cuadro de necesidades, se analizan las propuestas de los proveedores, y existen una atención adecuada a las necesidades de los usuarios; mientras que 26 colaboradores que simbolizan el 20% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 23 colaboradores o sea el 17.7% de la muestra, consideran casi siempre; así mismo, 3 colaboradores o sea el 2.3% de la muestra, mencionan siempre; finalmente, 1 colaborador que personifica el 0.8%, considera nunca. En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la gestión del proceso de abastecimiento en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 80% de la muestra encuestada. Este resultado, guarda semejanza con los logros de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la defectuosa gestión del proceso de abastecimiento en las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 2: Gestión de almacenamiento

Tabla 10

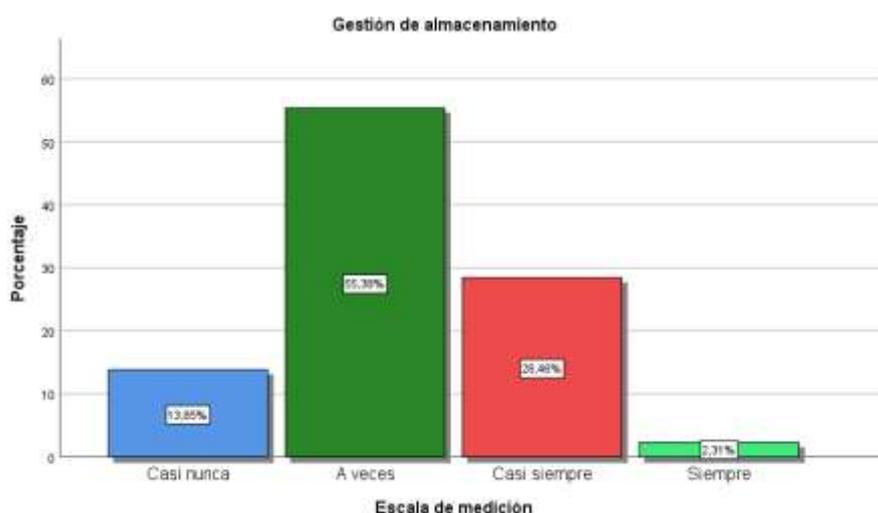
Derivaciones descriptivas sobre la gestión de almacenamiento.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	13,8	13,8	13,8
A veces	72	55,4	55,4	69,2
Válido Casi siempre	37	28,5	28,5	97,7
Siempre	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de almacenamiento en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 6

Derivaciones descriptivas sobre la gestión de almacenamiento.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de almacenamiento en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Según la Tabla 10 y la Figura 6, existen 72 colaboradores encuestados, que simbolizan el 55.4%, quienes coinciden que solo a veces se reportan un control de los inventarios, en correspondencia al estado en la que se encuentran y los costos que generan; mientras que 37 colaboradores que simbolizan el 28.5% de la muestra, consideran casi siempre; por otro lado, 18 colaboradores o sea el 13.8% de la muestra, dicen casi nunca; finalmente, 3 colaboradores que simbolizan el 2.3%, consideran que siempre. En conclusión, se nota que la mayoría no se

encuentra de acuerdo con la gestión del proceso de almacenamiento en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 69.2% de la muestra encuestada. Este resultado, guarda semejanza con los resultados de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran una deficiente gestión del proceso de almacenamiento en las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 3: Gestión de distribución

Tabla 11

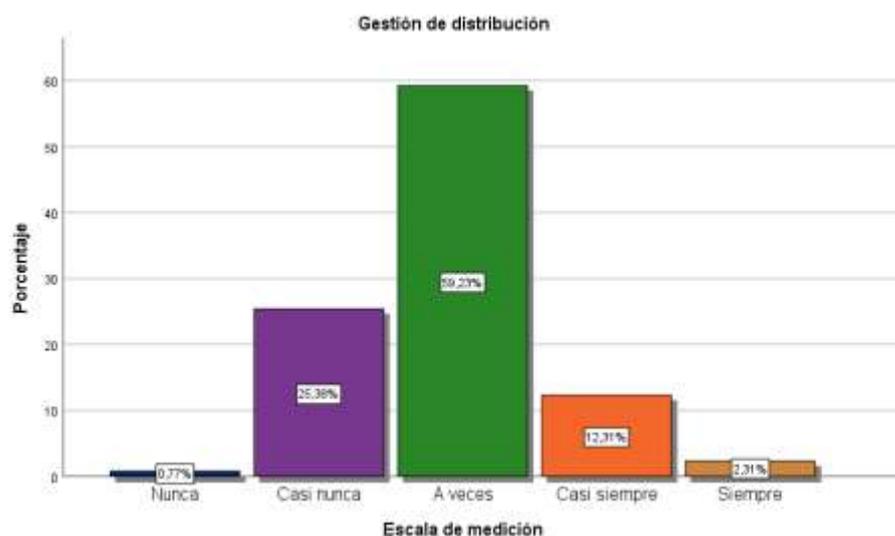
Derivaciones descriptivas sobre la gestión de distribución.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	33	25,4	25,4	26,2
Válido A veces	77	59,2	59,2	85,4
Casi siempre	16	12,3	12,3	97,7
Siempre	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de distribución en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 7

Derivaciones descriptivas sobre la gestión de distribución.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la gestión del proceso de distribución en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Como se observa en los resultados de la Tabla 11 y la Figura 7, hay 77 colaboradores encuestados, que simbolizan el 59.2%, quienes coinciden que solo a veces se entregan oportunamente los bienes requeridos, se controlan los órdenes de pedido, y existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución; mientras que 33 colaboradores que simbolizan el 25.4% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 16 colaboradores o sea el 12.3% de la muestra, consideran casi siempre; así mismo, 3 colaboradores o sea el 2.3% de la muestra, consideran siempre; finalmente, 1 colaborador que simboliza el 0.8%, considera nunca.

En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la gestión del proceso de distribución en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 85.4% de la muestra encuestada. Este resultado, guarda semejanza con los resultados alcanzados por (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la defectuosa gestión del proceso de distribución en las diferentes instituciones públicas.

Percepción sobre la variable Gestión logística

Tabla 12

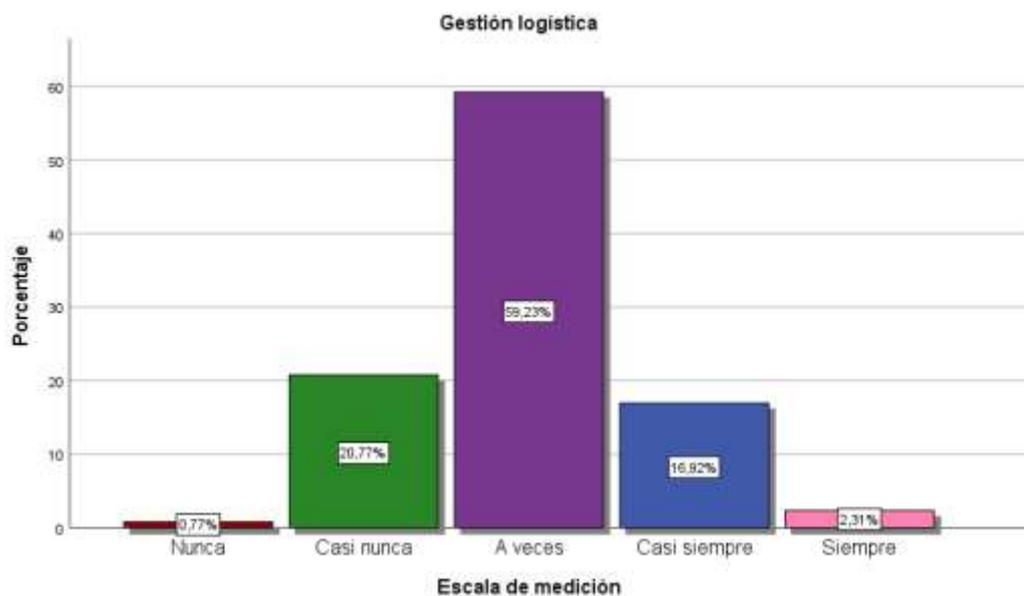
Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	27	20,8	20,8	21,5
Válido A veces	77	59,2	59,2	80,8
Casi siempre	22	16,9	16,9	97,7
Siempre	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. La Tabla, exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Gestión Logística en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 8

Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Gestión Logística en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

En síntesis, la opinión general, según la Tabla 12 y la Figura 8, hay 77 colaboradores encuestados, que simbolizan el 59.2%, quienes coinciden que solo a veces existe una buena gestión del proceso de abastecimiento, almacenamiento, y distribución, respectivamente en la municipalidad; mientras que 27 colaboradores que simbolizan el 20.8% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 22 colaboradores o sea el 16.9% de la muestra, consideran casi siempre; así mismo, 3 colaboradores o sea el 2.3% de la muestra, consideran siempre; finalmente, 1 colaborador que simboliza el 0.8%, considera nunca.

En conclusión, se observa que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la gestión logística en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 80.8% de la muestra encuestada. Este resultado, guarda semejanza con (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la defectuosa gestión logística en las diferentes instituciones públicas.

Derivaciones agrupadas sobre la variable Gestión logística

Tabla 13

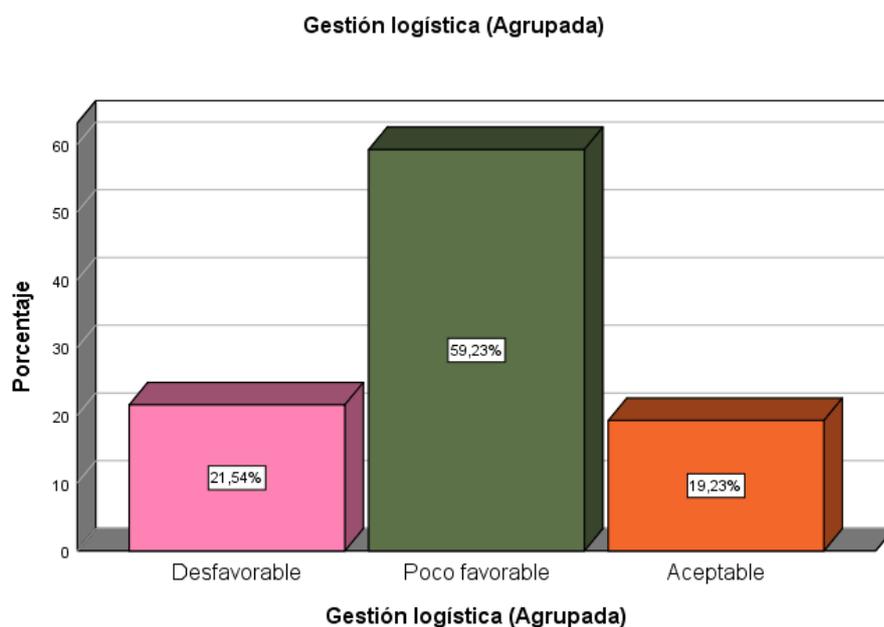
Derivaciones agrupadas sobre la variable gestión logística.

Gestión logística (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	28	21,5	21,5
	Poco favorable	77	59,2	80,8
	Aceptable	25	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0

Nota. La Tabla, exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Gestión Logística en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 9

Derivaciones descriptivas sobre la variable gestión logística.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Gestión Logística en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

A manera de síntesis y como complemento a los resultados alcanzados en el estudio de la variable (Gestión Logística), según la Tabla 13 y la Figura 9, hay 77 colaboradores encuestados, que simbolizan el 59.2%, quienes coinciden en que la gestión logística es poco favorable; mientras que 28 colaboradores que simbolizan el 21.5% de la muestra, la consideran

como desfavorable; por otro lado, 25 colaboradores o sea el 19.2% de la muestra, la consideran como aceptable.

En suma, se observa que para la mayoría de colaboradores de la M.D. de Pangoa, esta variable es poco favorables y esto es respaldado por el 80.8% de la muestra encuestada. Este resultado, guarda semejanza con (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la deficiente gestión logística en las diferentes instituciones públicas.

Revisión documental sobre la Gestión Logística

Tal como indica la evaluación de los documentos que se utilizan en la gestión logística de la M.D. de Pangoa, durante el periodo 2021, se resume en los siguientes indicadores:

Tabla 14

Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Pangoa.

PROCESO	Actividades	VALUACIÓN		
		Deficiente	Aceptable	Eficiente
Abastecimiento	• Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones PAAC	X		
	• Control de las actividades que corresponden a las adquisiciones de bienes.		X	
	• Control de las actividades que corresponden al abastecimiento de insumos.	X		
	• Conocimiento de las fuentes de suministro de bienes y servicios.		X	
	• Análisis de las propuestas comerciales de los diferentes proveedores.		X	
	• Negociación transparente con los proveedores de bienes y servicios	X		
Almacenamiento	• Control del proceso de control de inventarios (stocks).	X		
	• Administración del proceso de almacenamiento de insumos, equipos, repuestos y materiales.		X	
	• Uso de normas y procedimientos para las operaciones de compras y almacén.		X	
	• Recepción, registro, codificación, clasificación almacenamiento y/o distribución de materiales.	X		

PROCESO	Actividades	VALUACIÓN		
		Deficiente	Aceptable	Eficiente
Distribución	• Estadística gráfica mensual, así como los índices de cobertura y de rotación de los inventarios.	X		
	• Atención a los requerimientos de las diferentes áreas y programas.		X	
	• Entrega de los bienes en el tiempo adecuado y programado.	X		
	• Control de los requerimientos de acuerdo a la escala de prioridades de la institución.		X	
	• Control de las guías de remisión en la entrega de bienes.		X	
	• Atención a los órdenes de compras de bienes en la institución	X		
	• Atención y control a las órdenes de servicio en la institución.	X		

Nota. El cuadro presenta la valoración de las actividades en la gestión logística en la municipalidad.
Fuente. Ficha de revisión documental.

Tal como se observa en la tabla 14, aún existen muchas deficiencias en los diferentes procesos de la gestión logística en la M.D. de Pango, hecho que sin duda requiere de una atención con urgencia, para mejorar los niveles de servicio y por ende mejorar la calidad de servicio para los diferentes usuarios de la zona.

5.1.2. Derivaciones descriptivas de la Calidad de servicio

Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 15

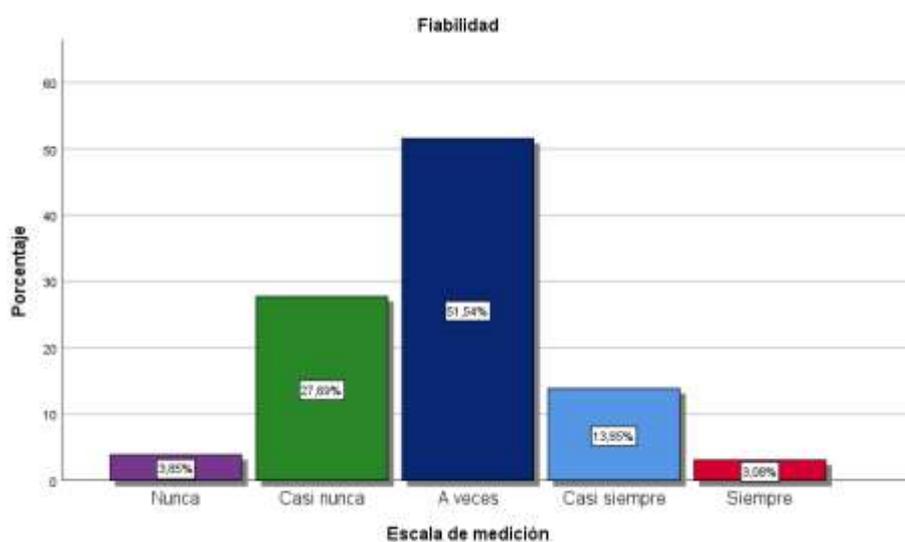
Derivaciones descriptivas sobre la fiabilidad del servicio.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	36	27,7	27,7	31,5
Válido A veces	67	51,5	51,5	83,1
Casi siempre	18	13,8	13,8	96,9
Siempre	4	3,1	3,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la fiabilidad del servicio en la M.D. de Pango. Fuente: SPSS.

Figura 10

Derivaciones descriptivas sobre la fiabilidad del servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la fiabilidad del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Según la Tabla 15 y la Figura 10, hay 67 colaboradores encuestados, que simbolizan el 51.5%, quienes coinciden que solo a veces se cumple con lo prometido en los requerimientos, se brinda solución inmediata a los problemas, y se realiza bien el servicio acorde a los requerimientos; mientras que 36 colaboradores que personifican el 27.7% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 18 colaboradores o sea el 13.8% de la muestra, consideran casi siempre; de igual manera, 5 colaboradores, o sea el 3.8% consideran que nunca; finalmente, 4 colaboradores que simbolizan el 3.1%, consideran que siempre. En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la fiabilidad que se brinda en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 83.1% de la muestra encuestada.

En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con los resultados de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran en sus diferentes estudios y contextos, la deficiente fiabilidad en el servicio de las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 2: Sensibilidad

Tabla 16

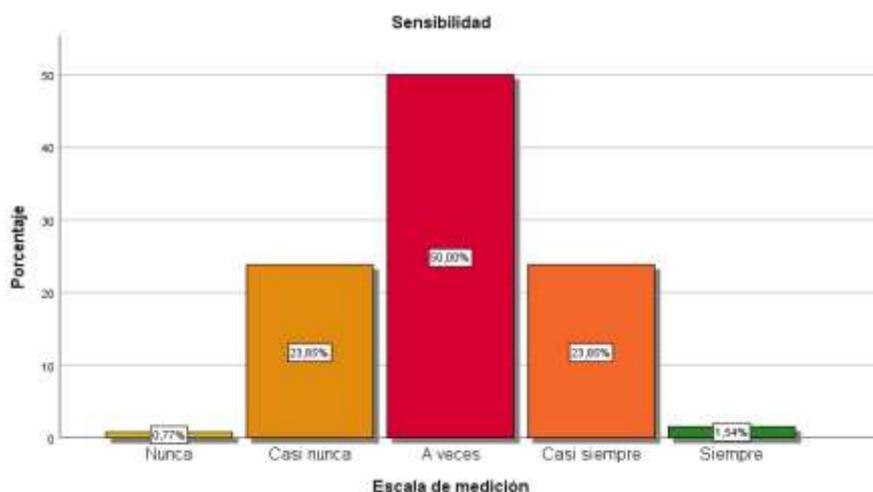
Derivaciones descriptivas sobre la sensibilidad del servicio.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	31	23,8	23,8	24,6
	A veces	65	50,0	50,0	74,6
	Casi siempre	31	23,8	23,8	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total		130	100,0	100,0

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la sensibilidad del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 11

Derivaciones descriptivas sobre la sensibilidad del servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la sensibilidad del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Según la Tabla 16 y la Figura 11, hay 65 colaboradores encuestados, que simbolizan el 50%, quienes coinciden que solo a veces se maneja una información y comunicación sincera, se atienden rápidamente, existe compromiso por parte de los responsables; mientras que 31 colaboradores que simbolizan el 23.8% de la muestra, consideran casi nunca y casi siempre, respectivamente; por otro lado, 2 colaboradores o sea el 1.5% de la muestra, consideran

siempre; finalmente, 1 colaborador que simboliza el 0.8%, considera que nunca. En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la sensibilidad que se brinda en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 74.6% de la muestra encuestada. En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran en sus diferentes estudios y contextos, la deficiente sensibilidad en el servicio de las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 3: Seguridad

Tabla 17

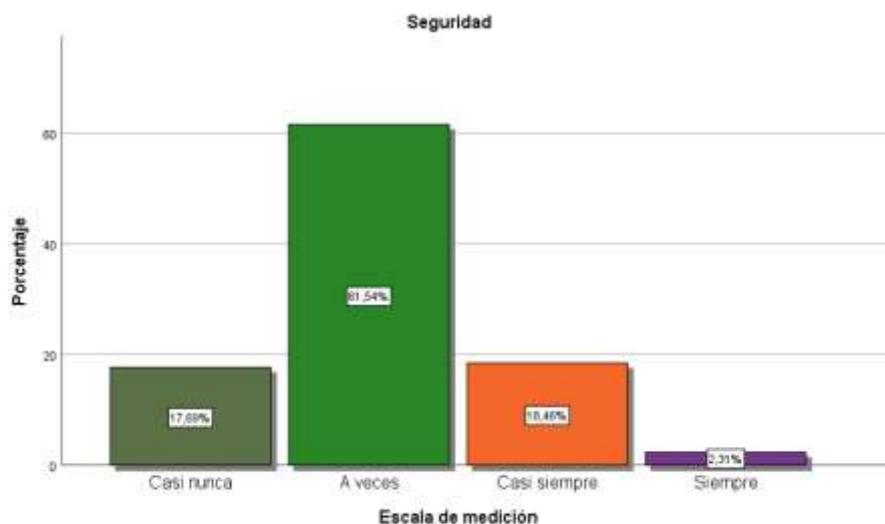
Derivaciones descriptivas sobre la seguridad del servicio.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	23	17,7	17,7	17,7
A veces	80	61,5	61,5	79,2
Válido Casi siempre	24	18,5	18,5	97,7
Siempre	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la seguridad del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 12

Derivaciones descriptivas sobre la seguridad del servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la seguridad del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Desde la Tabla 17 y la Figura 12, se ve que hay 80 colaboradores encuestados, que simbolizan el 61.5%, quienes coinciden que solo a veces se nota un comportamiento que inspira confianza con los responsables, existe un atención amable a todos sin distinción alguna, se nota el conocimiento y dominio de sus funciones; mientras que 24 colaboradores que simbolizan el 18.5% de la muestra, consideran que esto sucede casi siempre; por otro lado, 23 colaboradores o sea el 17.7% de la muestra, consideran casi nunca; finalmente, 3 colaboradores que simbolizan el 2.3%, considera que siempre.

En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la seguridad que se brinda en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 79.2% de la muestra encuestada.

En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con las conclusiones de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran en sus diferentes estudios y contextos, la deficiente seguridad en el servicio de las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 4: Empatía

Tabla 18

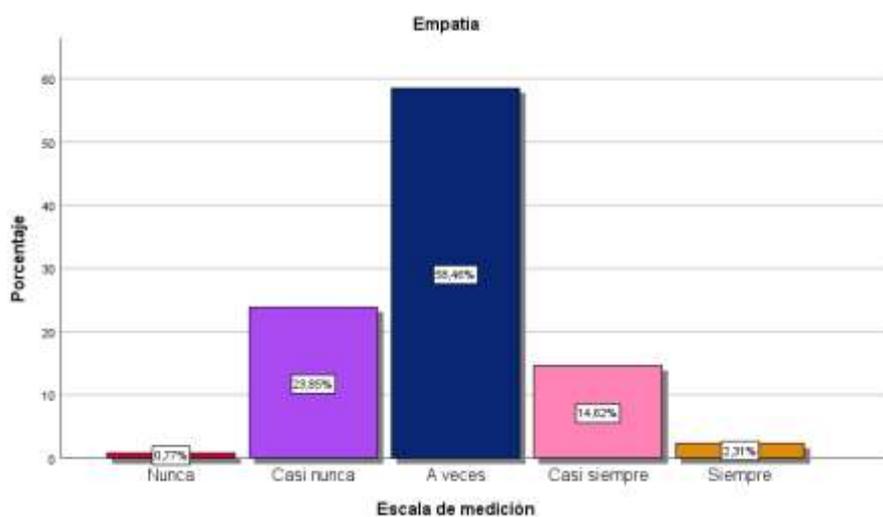
Derivaciones descriptivas sobre la empatía del servicio.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	31	23,8	23,8	24,6
Válido A veces	76	58,5	58,5	83,1
Casi siempre	19	14,6	14,6	97,7
Siempre	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la empatía del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 13

Derivaciones descriptivas sobre la empatía del servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la empatía del servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Desde la Tabla 18 y la Figura 13, se ve que hay 76 colaboradores encuestados, que simbolizan el 58.5%, quienes coinciden que solo a veces se dan una atención personalizada a los requerimientos, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades, y existe una comprensión a las necesidades y requerimientos de los usuarios; mientras que 31 colaboradores que simbolizan el 23.8% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 19 colaboradores o sea el 14.6% de la muestra, consideran casi siempre; de igual manera, 3 colaboradores, o sea el 2.3% consideran que siempre; finalmente, 1 colaborador que simboliza el 0.8%, considera que nunca. En conclusión, se nota que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la empatía que se brinda en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 83.1% de la muestra encuestada.

En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con las conclusiones de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran en sus diferentes estudios y contextos, la deficiente empatía en el servicio de las diferentes instituciones públicas.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Tabla 19

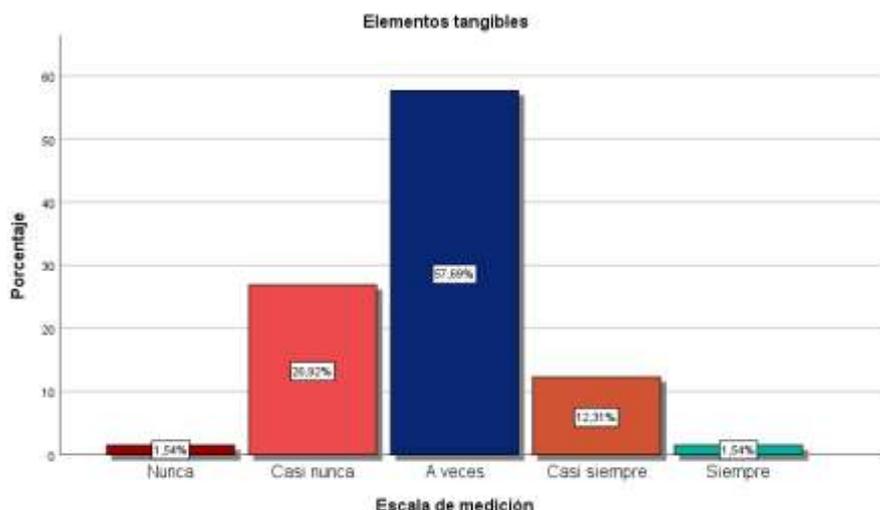
Derivaciones descriptivas sobre los elementos tangibles en el servicio.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	35	26,9	26,9	28,5
	A veces	75	57,7	57,7	86,2
	Casi siempre	16	12,3	12,3	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total		130	100,0	100,0

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a los elementos tangibles en el servicio de la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 14

Derivaciones descriptivas sobre los elementos tangibles en el servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a los elementos tangibles en el servicio de la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

De acuerdo a la Tabla 19 y la Figura 14, hay 75 colaboradores encuestados, que simbolizan el 57.7%, quienes coinciden que solo a veces existen equipos modernos y actualizados, se encuentra comodidad en el escenarios de trabajo, y se usan materiales y equipos atractivos; mientras que 35 colaboradores que simbolizan el 26.9% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 16 colaboradores o sea el 12.3% de la muestra, consideran casi siempre; finalmente, 2 colaboradores, o sea el 1.5% consideran que siempre y nunca,

respectivamente. En conclusión, se observa que la mayoría no se encuentra de acuerdo con los elementos tangibles que se usa en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 86.2% de la muestra encuestada. En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con las conclusiones de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran en sus diferentes estudios y contextos, el uso inadecuado de los elementos tangibles en el servicio de las diferentes instituciones públicas.

Percepción sobre la Calidad de servicio

Tabla 20

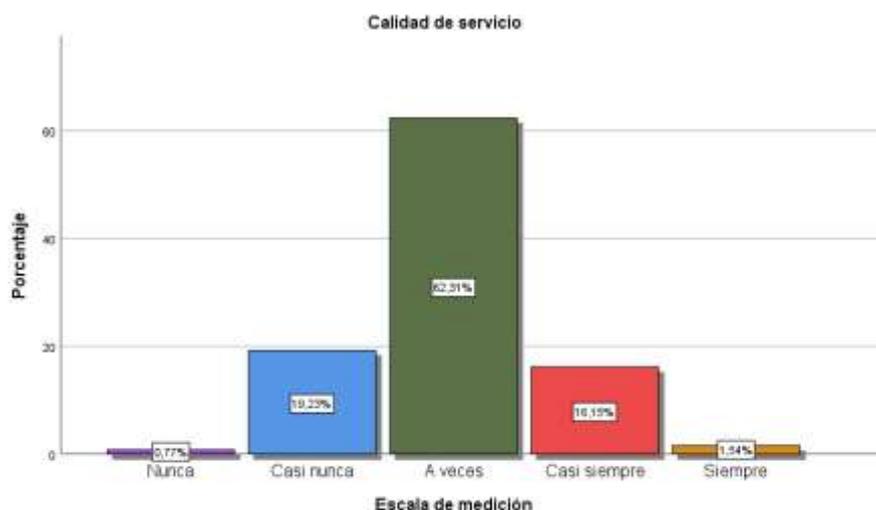
Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	25	19,2	19,2	20,0
	A veces	81	62,3	62,3	82,3
	Casi siempre	21	16,2	16,2	98,5
	Siempre	2	1,5	1,5	100,0
	Total		130	100,0	100,0

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Calidad del Servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 15

Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Calidad del Servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

En síntesis, la opinión general, según la Tabla 20 y la Figura 15, hay 81 colaboradores, que simbolizan el 62.3%, quienes coinciden que solo a veces existe calidad en el servicio que se brinda; mientras que 25 colaboradores que simbolizan el 19.2% de la muestra, consideran casi nunca; por otro lado, 21 colaboradores o sea el 16.2% de la muestra, consideran casi siempre; así mismo, 2 colaboradores o sea el 1.5% de la muestra, consideran siempre; finalmente, 1 colaborador que simboliza el 0.8%, considera nunca.

En conclusión, se observa que la mayoría no se encuentra de acuerdo con la calidad de servicio en la M.D. de Pangoa, y esto es respaldado por el 82.3% de la muestra encuestada.

En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con las conclusiones de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la defectuosa calidad de servicio en las diferentes instituciones públicas.

Derivaciones agrupadas sobre la Calidad de Servicio

Tabla 21

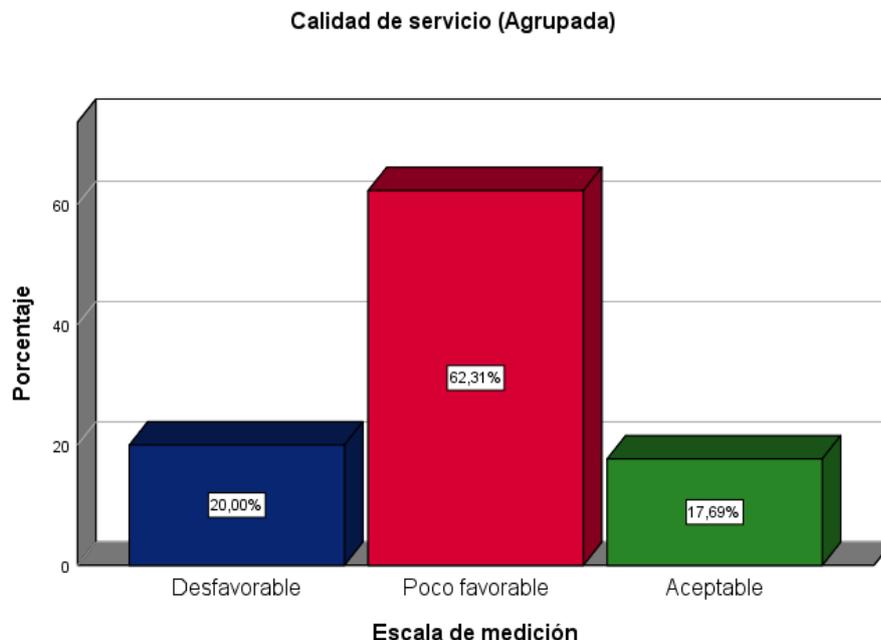
Derivaciones agrupadas sobre la variable calidad de servicio.

Calidad de servicio (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	26	20,0	20,0
	Poco favorable	81	62,3	82,3
	Aceptable	23	17,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0

Nota. El cuadro exhibe la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Calidad del Servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

Figura 16

Derivaciones descriptivas sobre la variable calidad de servicio.



Nota. El gráfico, grafica la valoración de los funcionarios, en correspondencia a la Calidad del Servicio en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

A manera de síntesis y como complemento a los resultados alcanzados en el estudio de la variable (Calidad de Servicio), según los resultados de la Tabla 21 y la Figura 16, hay 81 colaboradores encuestados, que simbolizan el 62.3%, quienes coinciden en que la calidad de servicio es poco favorable; mientras que 26 colaboradores que simbolizan el 20% de la muestra, la consideran como desfavorable; por otro lado, 23 colaboradores o sea el 17.7% de la muestra, la consideran como aceptable.

En conclusión, se observa que para la mayoría de colaboradores de la M.D. de Pangoa, esta variable es poco favorables y esto es respaldado por el 82.3% de la muestra encuestada.

En comparación con los antecedentes, guarda semejanza con las conclusiones de (Arroyo & Benito, 2019); y (Fernandez, 2019), respectivamente, quienes también demuestran la deficiente calidad de servicio en las diferentes instituciones públicas.

5.2. Contrastación de la hipótesis

La estadística Rho de Spearman se utilizó en esta sección porque se trata de una tesis del nivel de correlacional con escala ordinal; también se consideró la tabla de correspondencia de (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 22

Coefficiente de correspondencia.

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación directa (positiva)	(+0.10 a +0.24)	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor p < 0.0)
	(+0.25 a +0.49)	Correlación positiva débil	
	(+0.50 a +0.74)	Correlación positiva media	
	(+0.75 a +0.89)	Correlación positiva fuerte	
	(+0.90 a +0.99)	Correlación positiva muy fuerte	
	(+1)	Correlación positiva perfecta	
r es 1 Relación inversa (negativa)	(-0.10 a -0.24)	Correlación negativa muy débil	No significativa (valor p > 0.05)
	(-0.25 a -0.49)	Correlación negativa débil	
	(-0.50 a -0.74)	Correlación negativa media	
	(-0.75 a -0.89)	Correlación negativa fuerte	
	(-0.90 a -0.99)	Correlación negativa muy fuerte	
	(-1)	Correlación negativa perfecta	

Nota. El cuadro muestra la forma de interpretar de los factores de correspondencia y la significancia bilateral. Fuente: (Hernández & Mendoza, 2018), p. 346.

5.2.1. Contrastación de la conjetura general

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H₀)

No existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H_1)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%

3. **Nivel de significancia** = 0.05

4. **Regla de fallo**

- Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
- Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.

5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 23

Tabla cruzada entre la gestión logística y la calidad de servicio.

			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,511
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	130	130
		Coefficiente de correlación	,511	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

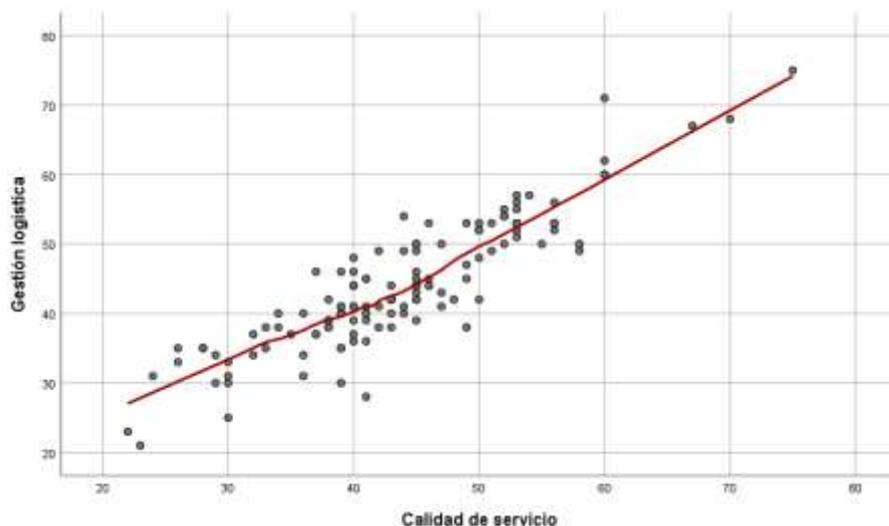
6. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados de la Tabla 23, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.511$) que indica una correspondencia positiva media; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como general.

7. Diagrama de dispersión

Figura 17

Diagrama sobre la conjetura general.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura general, como consecuencia del índice de correspondencia en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 17, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el año 2021.

5.2.2. *Contrastación de la conjetura específica 1*

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0)

No existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%

3. **Nivel de significancia** = 0.05

4. **Regla de fallo**

- Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
- Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.

5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 24

Tabla cruzada entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio.

			Gestión logística	Fiabilidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,372
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Fiabilidad del servicio	Coefficiente de correlación	,372	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

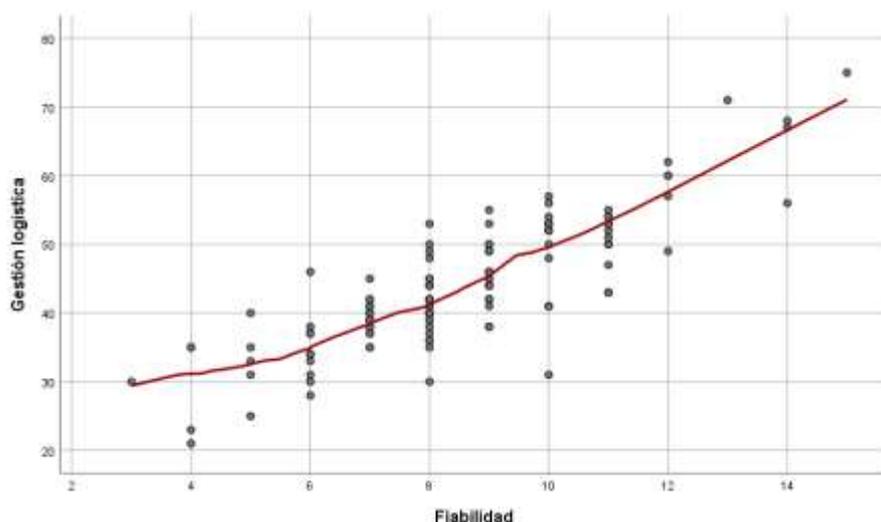
6. **Decisión estadística**

De acuerdo a los resultados de la Tabla 24, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.372$) que indica una correspondencia positiva débil; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 1.

7. Diagrama de dispersión

Figura 18

Diagrama sobre la conjetura específica 1.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura específica 1, como consecuencia del índice de correspondencia en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 18, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el periodo 2021.

5.2.3. *Contrastación de la conjetura específica 2*

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0)

No existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%
3. **Nivel de significancia** = 0.05
4. **Regla de fallo**
 - Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
 - Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.
5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 25

Tabla cruzada entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio.

			Gestión logística	Sensibilidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,301
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Sensibilidad del servicio	Coefficiente de correlación	,301	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

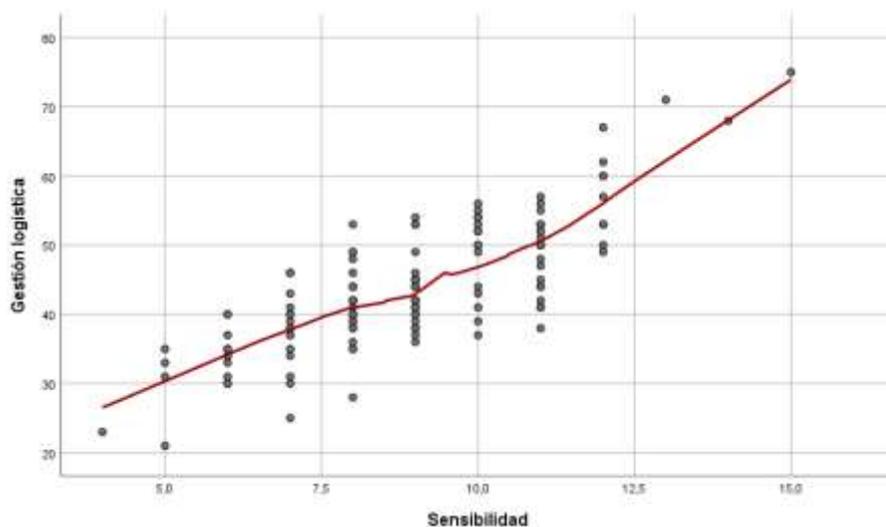
6. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados de la Tabla 25, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.301$) que indica una correspondencia positiva débil; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 2.

7. Diagrama de dispersión

Figura 19

Diagrama sobre la conjetura específica 2.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura específica 2, como consecuencia del índice de correspondencia en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 19, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el año 2021.

5.2.4. *Contrastación de la conjetura específica 3*

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0)

No existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%
3. **Nivel de significancia** = 0.05
4. **Regla de fallo**
 - Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
 - Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.
5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 26

Tabla cruzada entre la gestión logística y la seguridad del servicio.

			Gestión logística	Seguridad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,246
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Seguridad del servicio	Coefficiente de correlación	,246	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

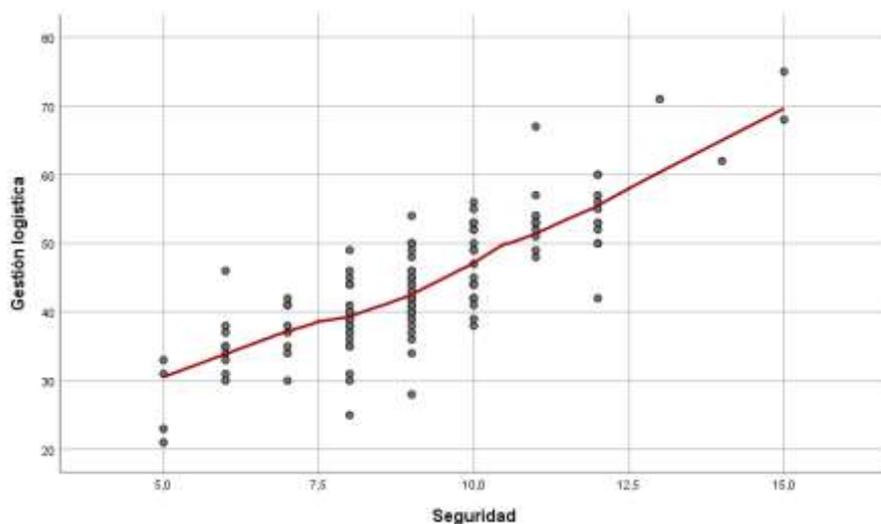
6. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados de la Tabla 26, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la seguridad del servicio en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.246$) que indica una correspondencia positiva débil; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 3.

7. Diagrama de dispersión

Figura 20

Diagrama sobre la conjetura específica 3.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura específica 3, como consecuencia del índice de correspondencia en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 20, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y la seguridad del servicio es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el año 2021.

5.2.5. *Contrastación de la conjetura específica 4*

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0)

No una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%
3. **Nivel de significancia** = 0.05
4. **Regla de fallo**
 - Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
 - Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.
5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 27

Tabla cruzada entre la gestión logística y la empatía del servicio.

			Gestión logística	Empatía del servicio	
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,295	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Empatía del servicio	Coefficiente de correlación	,295	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	130	130
			N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

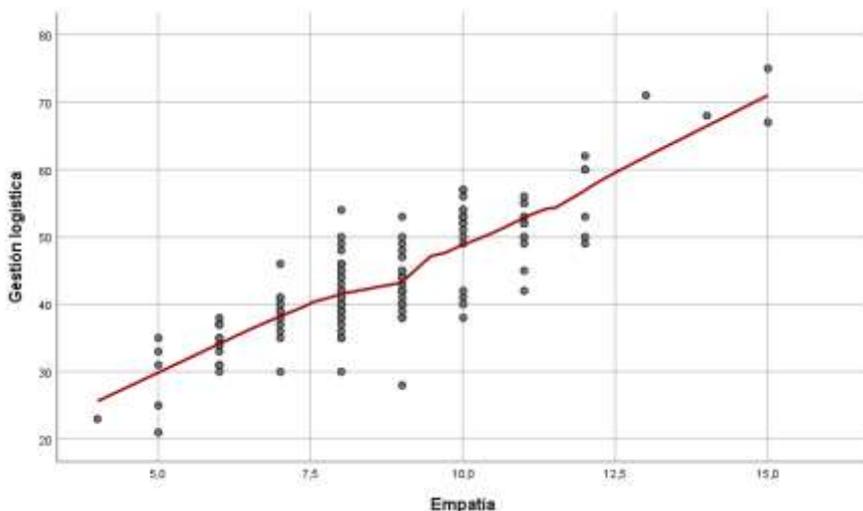
6. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados de la Tabla 27, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la empatía del servicio en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.295$) que indica una correspondencia positiva débil; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 4.

7. Diagrama de dispersión

Figura 21

Diagrama sobre la conjetura específica 4.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura específica 4, como consecuencia del índice de correspondencia Rho de Spearman, en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 21, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y la empatía del servicio es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el año 2021.

5.2.6. Contrastación de la conjetura específica 5

1. Esbozo de la hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0)

No existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁)

Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021.

2. **Nivel de confianza** = 95%
3. **Nivel de significancia** = 0.05
4. **Regla de fallo**
 - Si $p > \alpha$: Se acepta la conjetura nula y se rechaza la conjetura alterna.
 - Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna.
5. **Estadígrafo de contrastación**

Tabla 28

Tabla cruzada entre la gestión logística y los elementos tangibles.

			Gestión logística	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,329
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,329	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. El cuadro muestra el coeficiente que demuestra la correspondencia existente entre los factores en la M.D. de Pangoa. Fuente: SPSS.

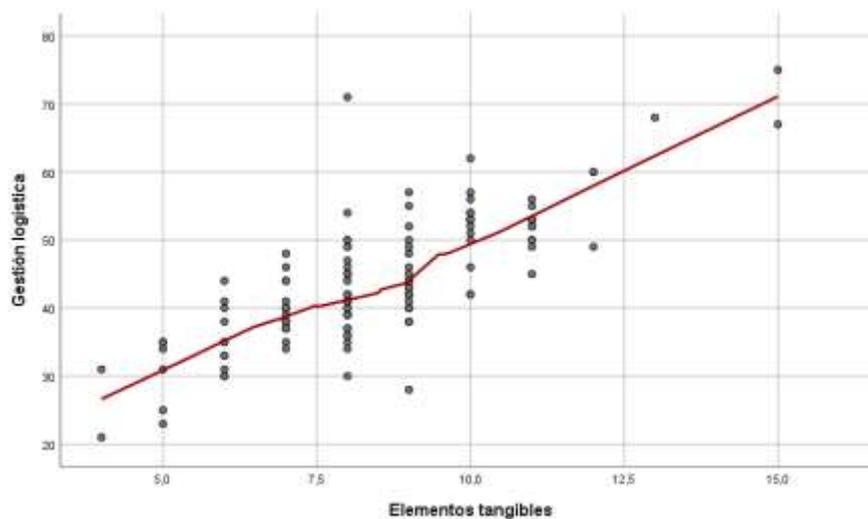
6. Decisión estadística

De acuerdo a los resultados de la Tabla 28, hay una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y los elementos tangibles en la M.D. de Pangoa, respaldado por un ($r = 0.329$) que indica una correspondencia positiva débil; y un p valor de (0.000) que indica la significancia de esta correspondencia; sustento con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 5.

7. Diagrama de dispersión

Figura 22

Diagrama sobre la conjetura específica 5.



Nota. El gráfico presenta el diagrama de dispersión de la conjetura específica 5, como consecuencia del índice de correspondencia en el SPSS.

8. Conclusión final

En la Figura 22, también se corrobora que la correspondencia que existe entre la gestión logística y los elementos tangibles es directa y significativa, y esto se respalda con una línea que indica una correspondencia positiva y la concentración de los puntos indica la intensidad de la correspondencia existente en la M.D. de Pangoa, en el periodo 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tomando como base los logros alcanzados en la tesis, y en respuesta al objetivo general, se determina una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la M.D. de Pangoa; sustento por el cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como general. De igual manera, y en concordancia al objetivo específico 1, se corrobora una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio en la municipalidad; así mismo, y en directa correspondencia al objetivo específico 2, se define la existencia de una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio en la municipalidad; en concordancia al objetivo específico 3, se llega a especificar una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la seguridad del servicio en la municipalidad; por otro lado, y en concordancia al objetivo específico 4, se llega a concretar una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la empatía del servicio en la municipalidad; y para culminar, en correspondencia al objetivo específico 5, se corrobora una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y los elementos tangibles en la municipalidad; sustentos claros por el cual se rechazan las conjeturas nulas y se aceptan las conjeturas alternas planteadas para cada objetivo específico.

Estos resultados, guarda correspondencia con los resultados alcanzados por (Arroyo & Benito, 2019), quienes, respondiendo a su objetivo general, llegaron a la conclusión de que hay una correspondencia positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio.

Por otro lado, también se encontró similitud con el trabajo de (Fernandez, 2019), quien, en respuesta a su objetivo general, determina que una mejor logística mejora la calidad del servicio.

Como respaldo, teórico, se resalta a (Escudero, 2014) quien hace referencia que la gestión logística es una acción que busca programar y administrar todas las actividades correspondientes

con el aprovisionamiento de los recursos necesarios como materia prima, en proceso, y productos culminados, hasta lograr deleitar las expectativas de los clientes o usuarios. Por otro lado, (Matsumoto, 2014) hace mención que la calidad en el servicio se define como la apreciación final, de un proceso de evaluación en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones. Esto quiere decir que la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que espera el cliente y el servicio que recibe de la empresa. En este sentido, de acuerdo con las circunstancias anteriores y analizando los resultados, creemos que, al mejorar la logística, la calidad del servicio del gobierno local de Pangoa, mejorará en gran medida.

CONCLUSIONES

1. En analogía al objetivo general, se determinó una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.511)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como general.
2. En analogía al objetivo específico 1, se indicó una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.372)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 1.
3. En analogía al objetivo específico 2, se definió una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la sensibilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.301)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 2.
4. En analogía al objetivo específico 3, se especificó una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la seguridad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.246)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 3.
5. En analogía al objetivo específico 4, se concretó una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la empatía del servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.295)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 4.

6. En analogía al objetivo específico 5, se corroboró una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pangoa, respaldado por un $(r = 0.329)$; y un p valor de (0.000) ; evidencia concreta con la cual se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura alterna planteada como específica 5.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, compartir los resultados con todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pangoa, con la finalidad que partiendo de los indicadores se puedan desarrollar herramientas e instrumentos que mejoren la gestión logística y la calidad de servicio.
2. Se recomienda, capacitar a los colaboradores, específicamente de los responsables de la gestión logística en la municipalidad, de tal forma que desarrollen sus responsabilidades acordes a los requerimientos que se tiene en correspondencia a la fiabilidad que se debe cultivar.
3. Se recomienda, tener cuidado con la falta de atención a estos resultados, y desarrollar estrategias para mejorar la sensibilidad en el servicio, específicamente en la comunicación, manejo de información, atención oportuna a los diferentes usuarios de la municipalidad.
4. Se recomienda, mejorar los métodos de atención a los requerimientos y darles seguridad a los usuarios, concretamente en la generación de confianza, en la atención rápida y el apoyo mutuo que se debe desarrollar entre las diferentes áreas de trabajo.
5. Se recomienda, tomar como guía de acción para todas las áreas responsables de la logística en la municipalidad, con la finalidad de que exista una buena correspondencia entre las áreas laborales y sobre todo colaboración y apoyo mutuo.
6. Se recomienda, desarrollar programas de entrenamiento de los colaboradores, para hacer uso correcto de los diferentes elementos tangibles de la municipalidad, con el propósito de que exista un manejo eficiente de los recursos.
7. Se recomienda, que tomando como base estos resultados se desarrollen nuevas investigaciones para disminuir las mermas que impiden un gestión transparente y efectiva en la Municipalidad Distrital de Pangoa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú: Ariasgonzales.
- Arroyo, J., & Benito, R. (2019). *Logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019-ADMINISTRACION-ARROYO%20MONTA%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barboza, E. (2018). *Propuesta de implementación del Area de control interno y su incidencia en la Gestión logística de a Municipalidad distrital de Cortegana-Celendin 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29104/Barboza_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima, Perú.: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carro, R., & González, D. (2015). *Logística Empresarial*. Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Castellano, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (julio de 2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
- Castro, E. (2016). *Teoría y Práctica de la investigación científica*. Huancayo: PERUGRAPH SRL.

- Ccanto, G. (2010). *Metodología de la investigación científica en educación: Proyecto de investigación*. Huancayo, Perú: Visión Peruana.
- Chanamé, C. (13 de julio de 2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Obtenido de Escuela de Posgrado de la Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolv>
- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública*. Tesis de pregrado, Universidad F.A.S.T.A., Facultad de Ciencias Económicas, Argentina. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Fernandez, L. (2019). *Gestión Logística y calidad de los servicios públicos en la Munciplidad provincial de Huanta, Ayacucho, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Facultad de Ciencis Empresariales y de Negocios, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/58/T-FERNANDEZ_SAIME-ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gálvez, K., & Zavala, D. (2019). *El Desempeño y la Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Huaso*. Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/728/1/0001386511_018200104F_M_2020.pdf
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Ciudad Real, España: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes ,

- Facultad de Dirección de Empresas, Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima, Perú: Fondo Editorial, UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- López, R. (2021). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid, España.: Ediciones Paraninfo SA.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mock, J., Ruiz, S., Montero, L., & Habfe, C. (setiembre de 2018). Aplicación de una metodología para el cálculo del costo logístico. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, IX*, 158-173. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-de-la-universidad-d-e-oriente/articulo/aplicacion-de-una-metodologia-para-el-calculo-del-coste-logistico>
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral*. Bogotá, Colombia.: ECOE Ediciones.
- MOVERTIS. (7 de agosto de 2020). *Costes logísticos, ¿conoces sus causas?* Obtenido de <https://www.movetis.com/blog/costes-logisticos-conoces-sus-causas/>
- Moya, M. (21 de abril de 2016). Estrategia: Calidad de Servicio. *Revista Logistec*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación: Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima, Perú.: San Marcos.
- Ramírez, G., & Rivera, J. (2018). *Gestión logística y productividad lboral n la Municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de

- la Amazonía Peruana, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, Iquitos, Perú.
Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, D. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil, Facultad de Administración, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del Usuario en el ambito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Ciencias Económicas, La Plata, Argentina. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de Usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: analisis de los servicios entregados en edificios cosistorial y departamental de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado.* Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta.* Lima, Perú: San Marcos.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis.* Lima, Perú.: Editorial Macro.
- Vela Mori, R., & Zavaleta Cuevas, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo*

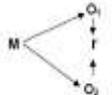
2014. Tesis de pregrado, Universidad Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración, Trujillo, Perú.

Villegas, L., Marroquín , R., Del Castillo, V., & Sánchez, R. (2014). *Teoría y praxis de la investigación científica; tesis de maestría y doctorado*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Prob. General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? <p>Prob. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? ¿Cuál es la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021? 	<p>Obj. General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la correspondencia que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. <p>Obj. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Establecer la correspondencia que existe entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. 	<p>Hip. General</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. <p>Hip. Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de sensibilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. Existe una correspondencia directa y significativa entre la gestión logística y la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo - 2021. 	<p>(D1) Gestión de abastecimiento</p> <p>(V1) Gestión logística</p> <p>(D3) Gestión de distribución</p> <p>(D1) Fiabilidad</p> <p>(D2) Sensibilidad</p> <p>(V2) Calidad de servicio</p> <p>(D3) Seguridad</p> <p>(D4) Empatía</p> <p>(D5) Elementos tangibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> Planifica las compras de acuerdo al cuadro de necesidades. Localiza y determina las fuentes de suministro para las compras. Analiza las propuestas comerciales de los proveedores. Negocia transparentemente con los proveedores. Atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad. <ol style="list-style-type: none"> Desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas. Proporciona información sobre el estado del inventario en almacén. Desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos. Maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías. Establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren. <ol style="list-style-type: none"> Entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios. Atiende a los requerimientos según el orden de pedido. Cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos. Direccionamiento acorde a las prioridades de la institución. Satisfacción de los usuarios en la atención recibida. <ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lo prometido, en la atención a los requerimientos. Brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan. Realizan bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios. <ol style="list-style-type: none"> Manejo de una comunicación e información clara en el proceso. Ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios. Compromiso con su trabajo y disposición de ayuda a los demás. <ol style="list-style-type: none"> Comportamiento que inspira confianza a los usuarios. Atención amable a todos los usuarios. Conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución. <ol style="list-style-type: none"> Atención personalizada a todos los requerimientos. Horario de atención acorde a las necesidades. Comprensión de las necesidades de los usuarios. <ol style="list-style-type: none"> Uso de equipos de oficina modernos y actualizados. Diseño del interior de la institución que llaman la atención. Uso de materiales e instrumentos atractivos. 	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental – transeccional</p>  <p>POBLACIÓN 200 colaboradores</p> <p>MUESTRA CENSAL m = 130</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Encuesta Revisión documental</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario Ficha de revisión documental</p>	

Nota. La tabla, presenta la matriz de consistencia. Fuente: Elaboración propia, basada en el contexto de la investigación.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Operacionalización de la Variable I.

Variable I	Concepto	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
(V1) Gestión logística	(Escudero, 2014) “La logística es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el usuario final” (p. 02).	En el desarrollo de la presente investigación el estudio y análisis de la gestión logística estará basada en las siguientes dimensiones: la gestión de abastecimiento de bienes y servicios; la gestión de almacenamiento de bienes; y la gestión de distribución de bienes y servicios, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo, en el periodo 2021, motivo por el cual, se elaborará un cuestionario de 15 ítems.	(D1) Gestión de abastecimiento	1.1. Planifica las compras de acuerdo al cuadro de necesidades.	1., 2., 3., 4., 5.	Cuestionario	Escala Ordinal
				1.2. Localiza y determina las fuentes de suministro para las compras.			
				1.3. Analiza las propuestas comerciales de los proveedores.			
				1.4. Negocia transparentemente con los proveedores.			
				1.5. Atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad.			
			(D2) Gestión de almacenamiento	2.1. Desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas.	1., 2., 3., 4., 5.		
				2.2. Proporciona información sobre el estado del inventario en almacén.			
				2.3. Desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos.			
				2.4. Maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías.			
				2.5. Establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren.			
			(D3) Gestión de distribución	3.1. Entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios.	1., 2., 3., 4., 5.		
				3.2. Atiende a los requerimientos según el orden de pedido.			
				3.3. Cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos.			
				3.4. Direccionamiento acorde a las prioridades de la institución.			
				3.5. Satisfacción de los usuarios en la atención recibida.			

Nota. El cuadro presenta cómo se operacionalizó la variable I (Gestión logística). Fuente: Trabajo de los tesisistas basada en el tenor de la tesis.

Operacionalización de la Variable II.

Variable II	Concepto	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
(V2) Calidad de servicio	(Matsumoto, 2014) la calidad en el servicio se define como “El resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa” (pp. 181-209).	En el desarrollo de la presente investigación el estudio y análisis de la calidad de servicio estará basada en las siguientes dimensiones: la fiabilidad del servicio; la sensibilidad del servicios; la seguridad del servicio, la empatía de los colaboradores; y los elementos intangibles, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de la provincia de Satipo, en el periodo 2021, motivo por el cual, se elaborará un cuestionario de 15 ítems.	(D1) Fiabilidad	1.1. Cumplimiento de lo prometido, en la atención a los requerimientos. 1.2. Brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan. 1.3. Realizan bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios.	1., 2., 3.	Cuestionario	Escala Ordinal
			(D2) Sensibilidad	2.1. Manejo de una comunicación e información clara en el proceso. 2.2. Ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios. 2.3. Compromiso con su trabajo y disposición de ayuda a los demás.	1., 2., 3.		
			(D3) Seguridad	3.1. Comportamiento que inspira confianza a los usuarios. 3.2. Atención amable a todos los usuarios. 3.3. Conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución.	1., 2., 3.		
			(D4) Empatía	4.1. Atención personalizada a todos los requerimientos. 4.2. Horario de atención acorde a las necesidades. 4.3. Comprensión de las necesidades de los usuarios.	1., 2., 3.		
			(D5) Elementos tangibles	5.1. Uso de equipos de oficina modernos y actualizados. 5.2. Diseño del interior de la institución que llaman la atención. 5.3. Uso de materiales e instrumentos atractivos.	1., 2., 3.		

Nota. El cuadro presenta cómo se operacionalizó la variable II (Calidad de servicio). Fuente: Trabajo de los tesisistas basada en el tenor de la tesis.

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Operacionalización del instrumento de la primera variable.

Variable I	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Gestión logística	(D1) Gestión de abastecimiento	1.1. Planifica las compras de acuerdo al cuadro de necesidades.	1. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?	Cuestionario de encuesta	Escala Ordinal
		1.2. Localiza y determina las fuentes de suministro para las compras.	2. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?		
		1.3. Analiza las propuestas comerciales de los proveedores.	3. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se analiza las propuestas comerciales de los proveedores?		
		1.4. Negocia transparentemente con los proveedores.	4. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se negocia transparentemente con los proveedores?		
		1.5. Atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad.	5. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad?		
	(D2) Gestión de almacenamiento	2.1. Desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas.	6. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?		(1) Nunca
		2.2. Proporciona información sobre el estado del inventario en almacén.	7. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?		(2) Casi nunca
		2.3. Desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos.	8. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?		(3) A veces
		2.4. Maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías.	9. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?		(4) Casi siempre
		2.5. Establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren.	10. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?		(5) Siempre
	(D3) Gestión de distribución	3.1. Entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios.	11. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios?		
		3.2. Atiende a los requerimientos según el orden de pedido.	12. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se atiende a los requerimientos según el orden de pedido?		
		3.3. Cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos.	13. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos?		
		3.4. Direccionamiento acorde a las prioridades de la institución.	14. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?		
		3.5. Satisfacción de los usuarios en la atención recibida.	15. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?		

Nota. El cuadro presenta la operacionalización del instrumento para la variable I. Fuente: Trabajo de los tesisistas basada en el tenor de la tesis.

Operacionalización del instrumento de la segunda variable.

Variable II	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	(D1) Fiabilidad	1.1. Cumplimiento de lo prometido, en la atención a los requerimientos.	1. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se cumple con lo prometido, en la atención a los requerimientos?	Cuestionario de encuesta	Escala Ordinal
		1.2. Brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan.	2. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?		
		1.3. Realizan bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios.	3. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?		
	(D2) Sensibilidad	2.1. Manejo de una comunicación e información clara en el proceso.	4. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una comunicación e información clara en el proceso?		
		2.2. Ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios.	5. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?		
		2.3. Compromiso con su trabajo y disposición de ayuda a los demás.	6. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?		
	(D3) Seguridad	3.1. Comportamiento que inspira confianza a los usuarios.	7. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?		
		3.2. Atención amable a todos los usuarios.	8. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una atención amable a todos los usuarios?		
		3.3. Conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución.	9. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?		
	(D4) Empatía	4.1. Atención personalizada a todos los requerimientos.	10. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?		
		4.2. Horario de atención acorde a las necesidades.	11. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?		
		4.3. Comprensión de las necesidades de los usuarios.	12. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una comprensión de las necesidades de los usuarios?		
	(D5) Elementos tangibles	4.1. Uso de equipos de oficina modernos y actualizados.	13. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?		
		4.2. Diseño del interior de la institución que llaman la atención.	14. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?		
		4.3. Uso de materiales e instrumentos atractivos.	15. ¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se usa materiales e instrumentos atractivos?		

Nota. El cuadro presenta la operacionalización del instrumento para la variable II. Fuente: Trabajo de los tesisistas basada en el tenor de la tesis.

Anexo 4: Instrumento de recojo de datos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO 1

INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
GESTION DE ABASTECIMIENTO						
1	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, la planificación de las compras se encuentra relacionado con el cuadro de necesidades?					
2	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se localiza y determina las fuentes de suministro para las compras?					
3	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se analiza las propuestas comerciales de los proveedores?					
4	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se negocia transparentemente con los proveedores?					
5	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se atiende a las necesidades de los usuarios de la municipalidad?					
GESTION DE ALMACENAMIENTO						
6	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se desarrolla un control continuo de los inventarios, para evitar mermas?					
7	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se proporciona información sobre el estado del inventario en almacén?					
8	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se desarrolla estrategias de control de inventarios para reducir los costos?					
9	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se maximiza el acceso a todos los materiales y mercaderías?					

10	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se establece medidas para corregir las posibles mermas que ocurren?					
GESTION DE DISTRIBUCION						
11	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se entrega oportuna de los productos requeridos por los usuarios?					
12	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se atiende a los requerimientos según el orden de pedido?					
13	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se cumplen con los estándares de cada uno de los pedidos?					
14	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un direccionamiento acorde a las prioridades de la institución?					
15	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una satisfacción de los usuarios en la atención recibida?					

Gracias por su atención.



CUESTIONARIO 2

INFORMACION:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Setipo-2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lee cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se cumple con lo prometido, en la atención a los requerimientos?					
2	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se brinda una solución inmediata a los problemas que se presentan?					
3	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se realiza bien el servicio acorde a las expectativas de los usuarios?					
SENSIBILIDAD						
4	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una comunicación e información clara en el proceso?					
5	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se ofrecen un servicio rápido y oportuno a todos los usuarios?					
6	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un compromiso de los colaboradores, con su trabajo y disposición de ayuda a los demás?					
SEGURIDAD						
7	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un comportamiento que inspira confianza a los usuarios?					
8	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una atención amable a todos los usuarios?					
9	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se nota el conocimiento de las funciones que desarrolla en la institución?					
EMPATIA						

10	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una atención personalizada a todos los requerimientos?					
11	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se maneja un horario de atención acorde a las necesidades?					
12	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe una comprensión de las necesidades de los usuarios?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
13	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se usa equipos de oficina modernos y actualizados?					
14	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, existe un diseño del interior de la institución que llaman la atención?					
15	¿En la Municipalidad Distrital de Pangoa, se usa materiales e instrumentos atractivos?					

Gracias por su atención.

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Nombre del responsable de la revisión			
.....			
DOC.	Ideas explicadas		Observaciones
	Condición	Interpretación	
CUADRO DE NECESIDADES			
COMPRAS			
POI			
PEI			
SLAF			
SIGA			
SIGEDO			
Fecha de revisión:			

Anexo 5: Confiabilidad y validez

Confiabilidad del instrumento

Para conocer la confiabilidad del instrumento de recolección de datos (el cuestionario), se usó el Índice del Alfa de Cronbach, un modelo que coadyuvó en tener conocimiento de la consistencia interna y constructo, tomando como parámetro la correlación de los ítems.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad para el instrumento de la primera variable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	15

Nota. La Tabla, muestra el índice del Alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos para la primera variable. *Fuente.* Resultados en SPSS 26.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad para el instrumento de la segunda variable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	15

Nota. La Tabla, muestra el índice del Alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos para la segunda variable. *Fuente.* Resultados en SPSS 26.

Validez del instrumento

Según el aporte de (Hernández & Mendoza, 2018), la validez “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229). Como consecuencia, para el desarrollo de la presente tesis se utilizó la validez de expertos.

Resultado de la validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4
1 Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión hasta para obtener la medición de esta.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto
Nombres y apellidos		Santiago Córdova Quispe	Aníbal Martínez Inga	Tolomeo Ventura Hurtado	Hugo Taipei García
Grado académico		Licenciado	Licenciado	Licenciado	Licenciado
Valoración		Nivel moderado	Nivel moderado	Nivel alto	Nivel alto

Nota. La Tabla, muestra el resumen de la validación de expertos en relación a la suficiencia de los ítems, la claridad con que se presentan, la coherencia, y la relevancia, que cada una de ellas tiene en el desarrollo de la tesis. Fuente: Planilla de juicio de expertos.

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Lic. Santiago Córdova Quispe

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Gestión Pública

Tiempo: 13 años actual: Sub Gerente de Tránsito

Institución: Municipalidad Provincial de Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable gestión logística.

Variable: Gestión Logística.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Gestión de abastecimiento	1	3	3	3	3	Moderado	
	2	3	3	3	3	Moderado	
	3	3	3	3	3	Moderado	
	4	3	3	3	3	Moderado	
	5	3	3	3	3	Moderado	
D2 Gestión de almacenamiento	6	3	3	3	3	Moderado	
	7	3	3	3	3	Moderado	
	8	3	3	3	3	Moderado	
	9	3	3	3	3	Moderado	
	10	3	3	3	3	Moderado	
D3 Gestión de distribución	11	3	3	3	3	Moderado	
	12	3	3	3	3	Moderado	
	13	3	3	3	3	Moderado	
	14	3	3	3	3	Moderado	
	15	3	3	3	3	Moderado	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Moderado	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
	Licenciado en Administración	15	Moderado

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable calidad de servicio.

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Fiabilidad	1	3	3	3	3	Moderado	
	2	3	3	3	3	Moderado	
	3	3	3	3	3	Moderado	
D2 Sensibilidad	4	3	3	3	3	Moderado	
	5	3	3	3	3	Moderado	
	6	3	3	3	3	Moderado	
D3 Seguridad	7	3	3	3	3	Moderado	
	8	3	3	3	3	Moderado	
	9	3	3	3	3	Moderado	
D4 Empatia	10	3	3	3	3	Moderado	
	11	3	3	3	3	Moderado	
	12	3	3	3	3	Moderado	
D5 Elementos tangibles	13	3	3	3	3	Moderado	
	14	3	3	3	3	Moderado	
	15	3	3	3	3	Moderado	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Moderado	

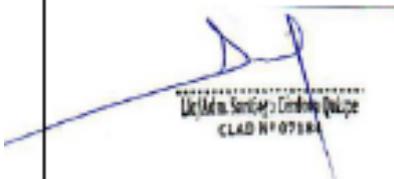
Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
	Licenciado en Administración	15	Moderado

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Lic. Aníbal Martínez Inga

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Gerencia Estratégica de Negocios

Tiempo: 17 años actual: Gerente General

Institución: Businessmart SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable gestión logística.

Variable: Gestión Logística.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Gestión de abastecimiento	1	3	4	4	3	Moderado	
	2	3	4	4	3	Moderado	
	3	3	4	4	3	Moderado	
	4	3	4	4	3	Moderado	
	5	3	4	4	3	Moderado	
D2 Gestión de almacenamiento	6	3	4	4	3	Moderado	
	7	3	4	4	3	Moderado	
	8	3	4	4	3	Moderado	
	9	3	4	4	3	Moderado	
	10	3	4	4	3	Moderado	
D3 Gestión de distribución	11	3	4	4	3	Moderado	
	12	3	4	4	3	Moderado	
	13	3	4	4	3	Moderado	
	14	3	4	4	3	Moderado	
	15	3	4	4	3	Moderado	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	4	4	3	Moderado	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital*

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
	Licenciado en Administración	15	Moderado

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Questionario 2: Questionario para la variable calidad de servicio.

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Fidelidad	1	3	3	4	4	Moderado	
	2	3	3	4	4	Moderado	
	3	3	3	4	4	Moderado	
D2 Sensibilidad	4	3	3	4	4	Moderado	
	5	3	3	4	4	Moderado	
	6	3	3	4	4	Moderado	
D3 Seguridad	7	3	3	4	4	Moderado	
	8	3	3	4	4	Moderado	
	9	3	3	4	4	Moderado	
D4 Empatía	10	3	3	4	4	Moderado	
	11	3	3	4	4	Moderado	
	12	3	3	4	4	Moderado	
D5 Elementos tangibles	13	3	3	4	4	Moderado	
	14	3	3	4	4	Moderado	
	15	3	3	4	4	Moderado	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	4	4	Moderado	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
 Lic. Adm. María Guzmán Juy GERENTE GENERAL	Licenciado en Administración	15	Moderado

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Lic. Tolomeo Ventura Hurtado

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Recursos Humanos

Tiempo: 17 años actual: Jefe de Recursos Humanos

Institución: Hospital Manuel Higa Arakaki de Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. . Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. . Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. . Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem no es claro. . El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. . Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. . El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. . El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. . El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. . El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	. No cumple con el criterio. . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. . El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. . El ítem es relativamente importante. . El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable gestión logística.

Variable: Gestión Logística.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALEACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Gestión de abastecimiento	1	4	4	4	4	Alto	
	2	4	4	4	4	Alto	
	3	4	4	4	4	Alto	
	4	4	4	4	4	Alto	
	5	4	4	4	4	Alto	
D2 Gestión de almacenamiento	6	4	4	4	4	Alto	
	7	4	4	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	4	4	4	4	Alto	
	10	4	4	4	4	Alto	
D3 Gestión de distribución	11	4	4	4	4	Alto	
	12	4	4	4	4	Alto	
	13	4	4	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Alto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Item:	Calificación
  Lic. Alex. Salazar Venturini Hurtado CIAD 4479 M. C. en Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente DE LA FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA	Licenciado en Administración	15	Alto

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable calidad de servicio.

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Fidelidad	1	4	4	4	4	Alto	
	2	4	4	4	4	Alto	
	3	4	4	4	4	Alto	
D2 Sensibilidad	4	4	4	4	4	Alto	
	5	4	4	4	4	Alto	
	6	4	4	4	4	Alto	
D3 Seguridad	7	4	4	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	4	4	4	4	Alto	
D4 Empatía	10	4	4	4	4	Alto	
	11	4	4	4	4	Alto	
	12	4	4	4	4	Alto	
D5 Elementos tangibles	13	4	4	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Alto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítem:	Calificación
  Lic. Adrián Salazar	Licenciado en Administración	15	Alto

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Lic. Adm. Hugo M. Taípe García

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Logística – Abastecimiento

Tiempo: 3 años actual: Unidad de Contrataciones

Institución: Municipalidad Distrital de Atalaya

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión . Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total . Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente . Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem no es claro . El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas . Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem . El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	. No cumple con el criterio . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión . El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. . El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo . El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	. No cumple con el criterio. . Nivel bajo . Nivel moderado . Nivel alto	. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. . El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. . El ítem es relativamente importante . El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable gestión logística.

Variable: Gestión Logística.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Gestión de abastecimiento	1	4	4	4	4	Alto	
	2	4	4	4	4	Alto	
	3	4	4	4	4	Alto	
	4	4	4	4	4	Alto	
	5	4	4	4	4	Alto	
D2 Gestión de almacenamiento	6	4	4	4	4	Alto	
	7	4	4	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	4	4	4	4	Alto	
	10	4	4	4	4	Alto	
D3 Gestión de distribución	11	4	4	4	4	Alto	
	12	4	4	4	4	Alto	
	13	4	4	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
 <p>Lic. Adm. Hugo M. Taipe García UNIDAD DE CONTRATACIONES III</p>	Licenciado en Administración	15	Alto

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable calidad de servicio.

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Fiabilidad	1	4	4	4	4	Alto	
	2	4	4	4	4	Alto	
	3	4	4	4	4	Alto	
D2 Sensibilidad	4	4	4	4	4	Alto	
	5	4	4	4	4	Alto	
	6	4	4	4	4	Alto	
D3 Seguridad	7	4	4	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	4	4	4	4	Alto	
D4 Empatía	10	4	4	4	4	Alto	
	11	4	4	4	4	Alto	
	12	4	4	4	4	Alto	
D5 Elementos tangibles	13	4	4	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	Alto	

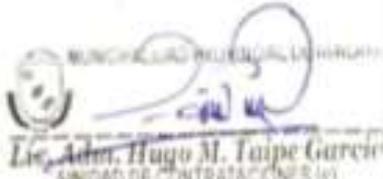
Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio.
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
 Lic. Adm. Hugo M. Taipe García UNIDAD DE CONTRATACIONES (U)	Licenciado en Administración	15	Alto

"Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo - 2021"

GESTIÓN LOGÍSTICA															
N°	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO					GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO					GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
64	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
65	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
66	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3
67	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
68	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
69	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
70	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
71	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
72	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
74	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3
75	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3
76	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
79	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
80	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
81	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
82	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
83	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
84	3	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2
85	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
86	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
87	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
88	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
89	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3
90	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
91	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
92	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
94	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3
95	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
96	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
97	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
98	4	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
99	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
100	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
101	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
102	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
103	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
104	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
105	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2
106	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
107	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
108	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
109	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
110	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
111	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
112	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
113	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
114	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
115	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2
116	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
117	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
118	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
119	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
120	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
121	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
122	3	2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3
123	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
124	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
125	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
126	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
129	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
130	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3

"Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo - 2021"

CALIDAD DE SERVICIO

N°	FIABILIDAD			SENSIBILIDAD			SEGURIDAD			EMPATÍA			ELEMENTOS TANGIBLES		
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
65	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
66	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
67	2	3	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
69	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
70	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
71	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
72	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
73	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
76	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
77	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
78	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
79	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
80	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3
81	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
82	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
83	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3
84	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
85	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2
86	2	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
87	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
88	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
89	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
90	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
91	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3
92	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
93	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
94	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
95	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
96	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
97	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2
98	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
99	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
100	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
102	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
103	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
104	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3
105	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
107	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
108	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
109	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
110	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
112	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
113	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
114	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
115	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
116	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3
117	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	2
118	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2
119	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1
120	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
122	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3
123	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
124	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
125	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
126	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
129	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
130	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4

Anexo 7: Consentimiento Informado

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA**
GESTIÓN EDIL 2019-2022

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Pangoa, 30 de NOVIEMBRE del 2021

CARTA N° 211-2021-O.R.H.-GAF/MDP

SEÑOR:
FRANK MIGUEL FLORES LOPEZ.

SEÑORITA:
YESSICA YENY ORTIZ FLORES

PRESENTE. -

ASUNTO: ACEPTACION DE INVESTIGACION PARA LA ELABORACION DE TESIS

Mediante el presente tengo a bien de dirigirme a Uds. para saludarlos e indicarles que habiendo recibido la SOLICITUD con Expediente N° 166851 de fecha 30.11.2021, donde se presentan en calidad de tesis y solicitan realizar la investigación cuyo título es: “GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA PERIODO 2021” a fin, de sustentar la Tesis en la Universidad Peruana los Andes.

Por tanto, la Oficina de Recursos Humanos, cumple con notificar a través de la presente carta para aceptar la investigación para la sustentación de tesis.

Agradezco su atención a la presente.
Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA
LIC. DELIA MONTES CASTRO
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

 CALLE 7 DE JUNIO N° 641 - SAN MARTIN DE PANGOA
SATIPO - JUNIN

 munipangoa@hotmail.com

 www.gob.pe/munipangoa

Anexo 8: Fotografías

