

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad
Distrital de Amarilis - 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Jesús Vélez De Villa, Rosa Luz

ASESORA: Agui Esteban, Keli

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47860530

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780x

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **9:00 horas del día 23 del mes de febrero del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Mtro. José Martin Blanco Tipismana
Mtra. Diana Huerto Orizano

(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 2006-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2022**", presentada por la Bachiller, **JESUS VELEZ DE VILLA, Rosa Luz**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) A PROBADO con el calificativo cuantitativo de 13 (TRECE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:05 horas del día **23 del mes de febrero del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Mtro. José Martin Blanco Tipismana
SECRETARIO



Mtra. Diana Huerto Orizano
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **KELI AGUI ESTEBAN**, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1608-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH del (los) estudiante(s) ROSA LUZ JESUS VELEZ DE VILLA, de la investigación titulada **“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - 2022”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de marzo de 2023.

Apellidos y Nombres: Agui Esteban, Keli

DNI N° 22498331

Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Trabajo del estudiante	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	

Apellidos y Nombres: Agui Esteban, Keli
DNI N° 22498331
Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

DEDICATORIA

A Dios, todo poderoso quien es mi Señor por darme la fuerza, la fortaleza para seguir adelante, la inteligencia para seguir en pie por todas las circunstancias atravesadas.

Y a mi madre María Nelida Vélez de Villa que está en el cielo, quien me formo con principios y valores para poder desarrollarme profesionalmente para cumplir cada uno de mis metas.

La tesista.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a esta prestigiosa Universidad de Huánuco por brindarme un espacio dentro de sus aulas y por permitirme ser parte de toda la fila de profesionales, a la vez a la Facultad de Ciencias Empresariales y por supuesto al Programa Académico de Administración de Empresas.

También agradecer a cada uno de mis docentes que con vocación de enseñanza y el querer ser parte de mi aprendizaje no me abandonaron en ningún momento en el transcurso de estos años. Este agradecimiento también va dirigido para mi asesora la Mtra. Keli Agui Esteban, por el soporte y confianza para poder realizar el presente trabajo de investigación.

A cada uno de los jurados por el sosiego y dedicación mostrada además de ello por el conocimiento proporcionado en el desarrollo de la investigación.

La tesista.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. GESTIÓN LOGÍSTICA.....	23
2.1.2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	29

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	35
2.4. HIPÓTESIS	38
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	38
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	38
2.5. VARIABLES	39
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	39
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:	39
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
CAPÍTULO III.....	41
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1. ENFOQUE.....	41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	41
3.1.3. DISEÑO	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.2.1. POBLACIÓN	42
3.2.2. MUESTRA.....	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	46
3.3.1. TÉCNICAS	46
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	46
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1.1. RESULTADOS DE ENCUESTA A FUNCIONARIOS Y EXPERTOS EN LA MATERIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS	48
4.1.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS	60
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	75
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO	75
4.2.2. CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES	77

CAPITULO V.....	79
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 2 Funcionarios y trabajadores que conforman la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.	43
Tabla 3 Administrados que realizaron trámites en el mes de octubre de 2021.	44
Tabla 4 Muestra de la variable dependiente gestión logística.....	44
Tabla 5 ¿Considera que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?	48
Tabla 6 ¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?	49
Tabla 7 ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?	50
Tabla 8 ¿El área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?	51
Tabla 9 ¿La adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?	52
Tabla 10 ¿Considera la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?	53
Tabla 11 ¿Considera las características de los pedidos de bienes de las áreas?.....	54
Tabla 12 ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?	55
Tabla 13 ¿Es política de la municipalidad distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?.....	56
Tabla 14 ¿Recibió capacitaciones respecto a la distribución directa?	57
Tabla 15 ¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención a los administrados es eficiente?.....	58
Tabla 16 ¿Considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis son las adecuadas?	60
Tabla 17 ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?.....	61
Tabla 18 ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?	62

Tabla 19 ¿El personal de la municipalidad distrital de Amarilis está identificado?.....	63
Tabla 20 ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?	64
Tabla 21 ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?.....	65
Tabla 22 ¿El personal de la entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?.....	66
Tabla 23 ¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?	67
Tabla 24 ¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?	68
Tabla 25 ¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?.....	69
Tabla 26 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?	70
Tabla 27 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?	71
Tabla 28 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?.....	72
Tabla 29 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis comprende sus necesidades?.....	73
Tabla 30 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?	74
Tabla 31 Regla de interpretación del coeficiente de correlación.....	75
Tabla 32 Pruebas de normalidad de la gestión logística y calidad de servicio	75
Tabla 33 El grado de correlación entre gestión logística y calidad de servicio.	76
Tabla 34 El grado de correlación entre política de compras y calidad de servicio.....	77
Tabla 35 El grado de correlación entre política de suministros y calidad de servicio.....	77
Tabla 36 El grado de correlación entre política de distribución y calidad de servicio.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?	48
Figura 2 ¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?	49
Figura 3 ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?	50
Figura 4 ¿El área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?	51
Figura 5 ¿La adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?	52
Figura 6 ¿Considera la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?	53
Figura 7 ¿Considera las características de los pedidos de bienes de las áreas?	54
Figura 8 ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?	55
Figura 9 ¿Es política de la municipalidad distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?	56
Figura 10 ¿Recibió capacitaciones respecto a la distribución directa?	57
Figura 11 ¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención a los administrados es eficiente?	58
Figura 12 ¿Considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis son las adecuadas?	60
Figura 13 ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?	61
Figura 14 ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?	62
Figura 15 ¿El personal de la municipalidad distrital de Amarilis está identificado?	63
Figura 16 ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?	64
Figura 17 ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?	65

Figura 18 ¿El personal de la entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?.....	66
Figura 19 ¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?.....	67
Figura 20 ¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?	68
Figura 21 ¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?.....	69
Figura 22 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?	70
Figura 23 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?	71
Figura 24 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?	72
Figura 25 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis comprende sus necesidades?.....	73
Figura 26 ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?	74

RESUMEN

La presente tesis titulada: “La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2022”, teóricamente se abordó la gestión logística mediante las dimensiones: en lo que corresponde a la política de compras, la política de suministros o abastecimiento y finalmente la política de distribución; mientras que la calidad de servicio con sus dimensiones: Elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022. Metodología. La investigación realizada está relacionada con el tipo aplicada, teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, de nivel relacional y orientado con un diseño no experimental. La muestra tomada está conformada por 25 trabajadores administrativos y 91 administrados de la municipalidad en estudio, aplicando dos cuestionarios que fueron puestos de conocimiento a los involucrados. Se aplicó un análisis descriptivo, comprobando la hipótesis mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman a un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Resultados. Los resultados evidencian que las dimensiones de la variable gestión logística tiene relación significativa con la calidad de servicio: política de compras ($r_s=0,369$; $p=0.038$), política de suministros ($r_s=0.550$; $p=0.001$) y política de distribución ($r_s=0.358$; $p=0.035$). Conclusiones. Los resultados demuestran que la gestión logística y la calidad de servicio se relacionan entre sí con un grado de relación de $r_s=0,733$ y un valor de significancia de $p=0,001$; concluyendo que, si existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022, y de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: calidad de servicio, capacidad de respuesta, elemento tangible, empatía, fiabilidad, gestión logística, políticas, compras, distribución, suministro y seguridad.

ABSTRACT

This thesis entitled: "Logistics management and service quality in the District Municipality of Amarilis - 2022", theoretically addressed logistics management through its dimensions: Purchasing Policy, Supply Policy and Distribution Policy; while the quality of service with its dimensions Tangible element, reliability, responsiveness, security and empathy. The general objective of the study was to determine how logistics management is related to the quality of service in the District Municipality of Amarilis 2022. Methodology. It was an applied type of research, with a quantitative approach, at a relational level and with a non-experimental design. The sample consisted of 25 administrative workers and 91 administrators of the municipality under study, to which two questionnaires were applied with prior informed consent. A descriptive analysis was applied, verifying the hypothesis by means of Spearman's Rho correlation test at a confidence level of 95% and a margin of error of 5%. Results. The results show that the dimensions of the logistics management variable have a significant relationship with the quality of service: purchasing policy ($r_s=0.369$; $p=0.038$), supply policy ($r_s=0.550$; $p=0.001$) and distribution policy ($r_s=0.358$; $p=0.035$). conclusions. The results show that logistics management and service quality are related to each other with a degree of relationship of $r_s=0.733$ and a significance value of $p=0.001$; concluding that, if there is a relationship between logistics management and the quality of service in the District Municipality of Amarilis 2022, and in this way the null hypothesis was rejected.

Keywords: quality of service, response capacity, tangible element, empathy, reliability, logistics management, purchasing policy, distribution policy, supply policy and security.

INTRODUCCIÓN

Las diversas teorías demuestran que la logística, tiene la finalidad de satisfacer al cliente debido al servicio que se brinde o bien que pueda ser vendido, este principio es aplicado por las instituciones del estado, con el objetivo de aplicar la metodología en toda gestión. La Municipalidad Distrital de Amarilis, como gobierno local es el encargado de brindar servicios de asistencia, asesorías y seguimiento de actividades que son necesarias para la población, para lo cual la entidad tiene todo un equipo organizado en diversas áreas de trabajo.

El presente trabajo de tesis “La Gestión Logística y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022” fue desarrollada según el reglamento de investigación de la Universidad de Huánuco, el interés de investigar y determinar el grado de relación de ambas variables (gestión logística y calidad de servicio).

La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, pertenece al nivel relacional y con diseño no experimental, ya que el objetivo no fue manipular las variables sino determinar el grado de relación que existe entre las variables y las dimensiones de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y 91 administrados de la Municipalidad de Amarilis a los cuales se les aplicó un cuestionario previo consentimiento informado. La investigación consta de cinco capítulos, el mismo que se detalla:

Capítulo I: Problema de investigación abarca desde la fundamentación del problema hasta la viabilidad de la investigación, siendo que en el proceso se describe de manera detallada la problemática y los causantes para iniciar la investigación, además de ellos se precisa los objetivos, justificaciones y limitaciones que se pudieron encontrar en la investigación

Capítulo II: Se elabora el marco teórico, lo cual contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales que refieren al tema de investigación, así también se detalla las bases teóricas relacionadas a las variables de estudios donde se presentan las definiciones compuestas por

diferentes autores, se describe de forma minuciosa la información que se tienen sobre las variables, para finalizar el capítulo se realizó el planteamiento de las hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo III: Metodología de investigación que comprende el tipo de investigación, enfoque, alcance y diseño de investigación, población, muestra, técnicas o instrumento de recopilación de datos y técnicas para el procesamiento de análisis de la información.

Capítulo IV: Resultados, comprende el procesamiento de los datos por cada variable y dimensión de estudio sobre las encuestas aplicadas a la muestra de estudio; así como, la constatación de la hipótesis general frente a las hipótesis específicas.

Capítulo V: Discusión de resultados, es el último capítulo en cual se encuentra comprendido en el debate o discusión de los resultados frente a los antecedentes y bibliografía.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los entes de nuestro gobierno nacional cumplen distintas responsabilidades que se encuentran vinculadas al sector público, así también las empresas que prestan servicio, de acuerdo a las necesidades que se presenta en la población, la materialización de las necesidades es financiada con la recaudación de recursos de la población para cerrar las brechas como son la prestación de servicios o adquisición de bienes para la obtención de una calidad en los servicios de los trabajadores de la institución y de los administrados. Por tal motivo es necesario e imprescindible realizar contratos de servicios, bienes y obras con la finalidad de suplir las necesidades requeridas por los administrados, es por ello que se requiere hacer uso de las contrataciones con el estado teniendo en cuenta que al realizar la contratación de servicios, bienes y obras públicas esta demuestre, transparencia, calidad, idoneidad y bajo costo. (Escalante, 2015, p. 18).

La gestión logística presume una primacía de competencia para el Sector Público, porque influye de manera directa e inmediata en los procedimientos para cumplir con los objetivos institucionales así mismo emplea el menor tiempo para completar pedidos, para satisfacer las necesidades de los administrados deberá de cumplir los plazos establecidos para lo cual las empresas deben tener el control operacional en la cadena de suministros. Para ello, lo idóneo es de suma importancia contar con un aporte y panorama completo del estado situacional de esta variable.

Las acciones logísticas deben ser planificadas diligentemente. Cuando se lleva a cabo un proceso de adquisición mal planificado esta genera ineficiencia los cuales se ven reflejados en la insuficiencia de espacio, incremento en el inventario, inestabilidad del flujo del proceso y para finalizar la ineficacia en el transporte.

Al realizar un proceso la planificación es el inicio de toda logística, es por lo que una mala la planificación al momento de la adquisición ocasiona ineficiencias como son la falta de espacio, incremento en los inventarios, produce una irregularidad del flujo procesal e incapacidad al momento de realizar el transporte. Es por ello que al momento de realizar un plan logístico se debe de tener en cuenta diferentes factores, el inventario, el almacén, transporte, especificaciones y los sistemas de información utilizados, sin esta previsión causaría un impacto negativo a la entidad. (Ferretti, 2015)

La principal función del estado es optimizar la calidad de vida y satisfacer las necesidades a través de una calidad de servicios a la población (administrados) empleando programas estratégicos que deberán incluir acciones de gestión logística y que viabilizan el progreso del país. (Escalante, 2015)

En este sentido el gobierno local, brinda importantes servicios de acuerdo al marco de políticas y procedimientos administrativos según lo establecido en su Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA, y los encargados de brindar un servicio de calidad a los administrados son los funcionarios y personal administrativo. Sin embargo, en la actualidad existe múltiples quejas acerca de la atención brindada lo cual es verificable en el cuaderno de reclamos, donde se observa que los administrados presentan quejas con el servicio que reciben. Esta información recopilada manifiesta que no existe una planificación y regulación por parte de los funcionarios, asimismo, no expresan empatía, falta de cordialidad, tienen falencia frente al trabajo en equipo, es por lo que todo lo antes mencionado no permite mantener una calidad de servicio.

Son estas las causas por la cual se inició el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo es determinar si existe una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión Logística se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿De qué manera la política de compras tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?

PE₂: ¿De qué manera la política de suministros tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?

PE₃: ¿De qué manera la política de distribución tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

OE₂: Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

OE₃: Determinar de qué manera la política de distribución se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se desarrolló por las diversas teorías de autores que tienen relación con las variables, con el propósito de

establecer los alcances en el problema planteado, colaborando con conocimiento que ayudan a su validez o a su descarte; asimismo poder contribuir para que los procesos realizados de adquisiciones y contrataciones por parte de la Municipalidad distrital de Amarilis puedan llevarse a cabo de la mejor manera, haciendo uso de procedimientos adecuados los cuales permitirán realizar el uso eficiente de los recursos públicos de la entidad con el objetivo de satisfacer los requerimientos de la población de manera oportuna y calidad.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se llevo a cabo con la finalidad de cumplir los objetivos de estudios planteados, validar la metodología de investigación científica, con el motivo de plantear un marco teórico de variables para lo cual se hizo uso de cuestionarios los cuales determinaran si existe una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis; asimismo será apto para considerarlo como referencia y precedente para futuras investigaciones asociadas al tema.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación se estudió con el propósito de describir la variable independiente “Gestión Logística” y la variable dependiente “Calidad de servicio” de la Municipalidad Distrital de Amarilis, son estas dos variables la que nos permite identificar y describir las diferentes situaciones que influyen de manera positiva y negativa en la actual gestión así mismo poder interrelacionar ambas variables, con la finalidad de poder mejorar el problema existente haciendo uso de estrategias y recopilación de información.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se contó con la siguiente limitación:

La aplicación de los cuestionarios a los funcionarios y servidores del ámbito administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis por su

recargada labor durante su horario de trabajo, la misma que se superó solicitando una autorización de 10 minutos al final de su trabajo para rellenar el cuestionario.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable: Al desarrollarse en una entidad pública, siendo accesible obtener la información requerida, el mismo que permitió contar con los recursos económicos suficiente para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el título del estudio de investigación “La Gestión Logística y la Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2022”, tuvo una diversidad de estudios que guardan relación a las variables de investigación, los cuales se detallaron a continuación:

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Peñañiel (2020) en su tesis titulado “Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador”, de lo cual se arribó a las siguientes conclusiones:

- El área de administración no tiene el interés de ser participe con la distribución y control de los insumos que se prestan en sector salud en todo el entorno nacional, lo que genera la manifestación de su falta de compromiso con lo relacionado a llevar a cabo los procesos de manejo y control de insumos de manera adecuada y eficiente, induciendo a provocar deficiencias en el proceso logístico del sector salud tales como la falta de espacios para almacenar los productos, la falta de un inventario para la correcta identificación de los insumos adquiridos, lo cual es evidente que se tiene que mejorar en las funciones que le competen como área administrativa tales como en la recepción, almacenamiento, distribución y su gestión documentaria.
- Capacitación del personal administrativo para ser de ayuda eficiente en gestionar la logística de la entidad del estado. Según el estudio realizado se han llegado a conclusiones que señalan que no existe una forma correcta de llevar a cabo la planificación y control de los diferentes procesos de las operaciones para que la gestión logística sea más eficiente, así mismo no existe la

documentación idónea para orientar a los colaboradores del trabajo que deben de realizar al momento de recepcionar, almacenar y distribuir los insumos médicos.

Le, Nguyen y Hoang (2020), en su estudio titulado “La logística y su relación con la calidad de servicio en los mercados Vietnam”, desarrollado con el objetivo de poder encontrar cuales son las variables que determinan la calidad de servicios, así como encontrar la relación entre la calidad de servicio, con una muestra de 212 colaboradores, demostró, que la calidad del proceso logístico se encuentra determinada de manera positiva por cinco componentes que comprenden la capacidad de respuesta, la seguridad, la confiabilidad, lo tangible y la empatía; asimismo, concluye que la calidad del proceso logístico tiene una influencia positiva en poder satisfacer al consumidor, lo cual se ve reflejado en la integración del componente tangible, la tecnología y sus avances son de ayuda para la mejora de la calidad de servicio que provoca la satisfacción del cliente en la industria de los servicios de logística portuaria.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Al realizar las investigaciones relacionadas al tema en el ámbito de la presente investigación, se pudo encontrar diferentes investigaciones las cuales son los siguientes:

Torres (2017) en su tesis titulado “Aplicación de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017”, presenta las siguientes conclusiones: El problema principal es: la falta de organización y las operación realizadas de manera empírica, seguido de otros factores que influyen de manera negativa como: la falta de suministradores, trabajadores sin capacitación, falta de destreza en el sistema de comunicación, la falta de un programa informático para el correcto funcionamiento, tecnología de almacenamiento deficiente y finalmente, la falta del incremento de costos que pueden generar el almacenamiento de productos así como la entrega de ventas.

Reyes (2017) en su tesis titulado “Relación entre gestión logística y calidad de servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016”, sustentada en la Universidad César Vallejo en el año 2017, concluyo, que respecto a la calidad del servicio, un 50.5% no están de acuerdo con el tiempo empleado para realizar un pedido, esto provoca que el 47.7% no está de acuerdo con la entrega de los pedidos que son solicitados, el resultado de este proceso en cuanto a la calidad de servicio son los que laboran en la institución que califican de manera negativa el servicio que se viene brindando en la Unidad de Logística para pedidos y a la entrega, si se observa de manera detallada y minuciosa los porcentajes se acercan al 50% sin embargo el otro 50% aproximadamente se encuentra de acuerdo, se puede concluir entonces que el servicio brindado no es malo en su totalidad.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Meneses (2018) en su tesis titulado “La logística y la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2018”, presenta las conclusiones siguientes: El 85% de los trabajadores manifiestan que existe una apropiada política de suministros, sin embargo, 89.09% de los beneficiarios afirman que las prestaciones de servicio son ineficientes e ineficaces, lo cual nos lleva a concluir que la relación entre la política de suministro es indirectamente proporcional con respecto a la calidad de servicios en la entidad; asimismo, el 65.19% de los beneficiarios califican que se brinda una mala atención, lo cual concuerda con lo manifestado por el 90% de los trabajadores que manifiestan que no se cuenta con una política de atención al cliente de manera eficiente

Rodríguez (2020), en su tesis titulado “La relación logística y la calidad de los Servicios de la Empresa Utilidades Domesticas Lima SAC de la provincia Constitucional del Callao-Perú 2020”, con una muestra de 36 participantes que laboran en la empresa, concluyó lo siguiente: Si se desarrolla de manera correcta la gestión logística, se obtiene los resultados deseados pudiendo identificar los factores que ponen riesgo

el cumplimiento oportuno en la distribución, adicional a esto, se tendrá el conocimiento necesario para poder convertir un proceso normal a un proceso que conlleve mayor seguridad, lo que provocara que se minimicen los riesgos que estos puedan ocasionar, además se identificara de manera certera los cuellos de botella lo cual nos proporcionara la capacidad de poder corregirlos o si es necesarios cambiarlos con la finalidad de optimizar el tiempo ya que este último es un factor determinante al momento de cumplir las entregas y si a esto se le añade una comunicación efectiva y/o asertiva entre todas las áreas que se encuentran comprometidas entonces el servicio o producto brindado cumplirá con la calidad del servicio que satisface las necesidades del usuario o cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN LOGÍSTICA

Anaya (2015) menciona que, en una empresa, el término "logística" tiene relación con las múltiples actividades congénitos al proceso que este conlleva de suministrar, fabricar, almacenar y distribuir un producto; es sencillo de comprender que, debido a la presencia de procedimientos industriales, desde el inicio se ha presenciado una oferta de productos, así mismo inconvenientes con relación a la forma de fabricar, almacenar y distribuir; sin embargo, la definición de logística en sí y las definiciones que conocemos al día de hoy quedaran extintos.

Santos (2010) manifiesta que con el término logística en si hace referencia a todo aquello que conlleva de realizar una debida planificación, implementación y control manera eficaz de los servicios, información y bienes entre el punto de inicio que es la obtención de suministros hasta el punto final que es el de consumo, certificando que, las funciones de transporte como el de almacenar se han favorables todo esto para cumplir con la necesidad aquel que recibe el producto.

Figuera (2000) en su obra titulado "Logística Empresarial en el nuevo Milenio" se encarga de establecer que la gestión logística es un

pequeño fragmento de la gestión de la cadena de suministro. Siendo que las acciones se concentran en:

- Gestionar el transporte (Entradas y Salidas)
- Gestión de proveedores
- Gestión para los materiales
- Capacidad de depósito
- Administración de registros
- Cumplimiento de demanda
- Organización de la oferta y la demanda
- Elaboración de red logística

La gestión logística se extiende a los demás procesos, se encuentra involucrado con el suministro, con su adquisición, el empaquetamiento, organización, planificación, programación, el despacho y el servicio a brindar.

La importancia y relevancia en el alcance de entender lo que significa el término logístico involucra a una actividad mucho más práctica, no se puede comparar con el gestionar del proceso de la obtención de suministros, este es concepto que abarca diferentes disciplinas. SCM, adicionalmente a lo pueda cumplir el sistema logístico este tiene diferentes funciones como:

- Abastecer de manera oportuna
- Producir las demandas
- Implementación del producto
- Monitoreo en la mejora de comunicación y difusión de información en cada componente que es participe de la cadena

Roux (2009) el término logística, dentro de su función, es comprometerse en los múltiples niveles que se requieran planificar y ejecutar de manera técnica, funcional y sistemático; se debe tener en cuenta de manera analítica la cadena de suministros, porque esta representa un proceso integral para obtener una correcta cooperación y optimización de diversas acciones que se requieren en el proceso

logístico los cuales incluyen las ventas y la publicidad, además de ello el sistema financiero, el proceso de fabricación, e inclusive deberá de tener en cuenta la tecnología utilizada.

La gerencia de cadena de suministros se encuentra involucrada en todo el proceso de planificación y administración de actividades desde el financiamiento hasta las adquisiciones, su objetivo principal es cumplir con todo el proceso logístico, así también se involucra en la coordinación de manera constante con los socios del sistema tales como los proveedores, intermediarios, terceristas y finalmente con la satisfacción de los clientes; en conclusión la gerencia de la cadena de suministros es aquella encargada de integrar la oferta y demanda adentro y a través de las empresas. (Uribe Echevarría, 2016)

Así mismo podemos definir el termino logística aquello que es parte de la gerencia de la cadena de suministro, que es la encargada de planificar, implementar y controlar los flujos de distribución – para el cliente o el proveedor – obteniendo así eficacia, así también como la responsable del uso adecuado de aprovisionamiento de bienes, servicios y encargada de la recopilación de información que guarda relación entre en el suministro y el consumo, todo ello con el único objetivo de tener satisfechos a nuestros clientes frente a sus necesidades. Es por ello que la gerencia logística deberá de cumplir con una función completa que se encarga de coordinar y optimizar las diferentes actividades logísticas así como también la encargada de integrar los procesos logísticos con las diferentes funciones que se requiere, el claro ejemplo de este es el mercadeo, las ventas, la fabricación, las finanzas y la tecnología de la información.

Características de la Logística

Casanovas y Cuatrecasas (2015) menciona que además de los ya nombrados, existen otros elementos que son los protagonistas en la logística, para lograr su progreso evolutivo, con esto nos estamos refiriendo a tener una eficacia en la producción, el incremento de las

capacidades de producción, la cadena de distribución debe conservar menos registros conforme pasa el tiempo, el sistema de base de datos deberá desarrollarse de manera progresiva, etc.

A lo mencionado antes entonces existe un alto grado de probabilidad que la logística obtenga los siguientes resultados: una gran ampliación con respecto a la competencia y mejores ganancias para el ente comercial, la optimización de la gerencia y la gestión logística en los diferentes ámbitos a nivel local, a nivel nacional e internacional, tener una óptima coherencia y coordinar de manera mutua para la toma de decisiones relevantes tales como para el proceso de compra, colocación de precio, empaque, distribución, servicio, etc.

La logística es, de cierta forma, proporcionar los mejores alcances para poder brindar un mejor servicio a los consumidores, pero dicho de una forma meramente técnica; es el motivo por el cual dentro de sus características se puede encontrar “el grado de certeza”; esto haciendo referencia a que no es necesario que al momento de transportar la mercadería esta llegue con mayor rapidez, sino “con certeza”. La confianza es otro punto necesario que debe incluir todo proceso de logística, llamamos a esto porque “la cadena logística” posee varios eslabones y si se incrementan varios eslabones que no tiene relación con el proceso y más aún si se desconocen, el usuario empieza a perder la confianza. Por lo tanto, es necesario ser flexible ya es en de necesidad para poder llevar a cabo todo proceso logístico, el acreedor tiene que adecuarse con mayor eficacia para poder llegar a los altos índices de demanda que puedan brotar, si esto no ultimo no pasa el usuario queda insatisfecho. Ahora bien no se puede descuidar los aspectos que tiene que ver con las cualidades de los productos, es aquí donde ya no se fija en la calidad del producto a ofrecerse, sino al servicio que brinda la empresa, esta debe tener una uniformidad permanente y por consiguiente provocara el resultado esperado teniendo en cuenta que para llegar a esto se deberá de tomar las medidas que sean necesarios

en el proceso productivo, empezando del diseño del empaquetamiento y terminando en el transporte para el reparto de estos.

A. Política de Compra. Figuera (2000) manifiesta que el proceso de comprar es una de las funciones principales para toda empresa ya que esta determinara su impacto económico, ambiental y relacional. La relación que mantienen las empresas con sus suministradores es fundamentada en la integridad, confidencialidad, honradez y transparencia. A todo esto, tenemos que adicionar que aquellos encargados de realizar las compras y abastecimiento de las empresas deberán registrar lo señalado en el código ético y de acuerdo a las políticas de estructura ética.

Se deberá de cumplir con todo el procedimiento y sistemas en la gestión que se aplican a la actuación de proveedores orientándose preferentemente a largo plazo, asegurando el cumplimiento y compromiso por cada una de las partes contratantes lo que genera un correcto proceso de compra.

Figuera (2000) también manifiesta que, para la elección de un proveedor, deben de aplicarse ciertos criterios tales como la objetividad, el profesionalismo, la transparencia e igualdad para todos. Sin embargo, se deberá tener un criterio de priorización y sostenibilidad para aquellos proveedores que demuestran compromiso y profesionalismo al momento de llevar a cabo una transacción.

Para poder evaluar, se tendrá en cuenta aquellos proveedores que cumplan con una función social tales como Centros especiales de Trabajo o empresa de Inserción laboral que se encuentren acreditadas o en su defecto que cuentan con una cercanía geográfica a las operaciones que realiza la empresa. Para llevar a cabo el proceso de compra deberán asegurar una calidad de servicio, y con óptimas condiciones están puede ser técnicas, de precio, sustentables, etc., asimismo, deberán de

reducir el impacto ambiental todo ello para preservar la seguridad y salud de los que laboran en la entidad.

Ahora bien, para realizar los contratos de bienes y servicios estos deberán de ajustarse a ciertos criterios que requiera la entidad. Se establecerán condiciones generales en los contratos las cuales comprometan a los proveedores de respetar y proceder según los lineamientos del Pacto Mundial, así mismo deberán de regirse a los principios establecidos por derechos humanos de las Naciones Unidas, Código Ético y la Política de Desarrollo Sostenible.

Procesos. Es todo aquello que conlleva a una serie de acciones para poder obtener un resultado esperado, que cumpla con resolver una necesidad o problema. (Mora, 2011, p. 116).

Proveedores. Es todo aquel que tiene la capacidad de abastecer bienes o servicios, generalmente es un vendedor, puede ser una persona natural o jurídica con quien el comprador establece una transacción para realizar una compra. (Mora, 2011, p. 32).

B. Política de Suministros. Figuera (2000) manifiesta que el principal objetivo de las políticas de gestión de adquisiciones y suministros es que pueda garantizar que toda compra realizada puede ser adquirida, distribuida y utilizada de una manera correcta teniendo en cuenta que estas cumplan con las normas de calidad, con bajo precio y que puedan regirse con las normas establecidas en el ámbito nacional e internacional

Por lo tanto, el que recibe deberá de verificar y garantizar mediante una evaluación permanente que las adquisiciones y suministros cumplan con tales principios y directrices interinstitucionales, esto hará que se cumpla con el tener un seguro de calidad para los órganos de adquisición.

Adquisición. La adquisición es el acto de obtener algún bien o servicio mediante una transacción, según los términos de referencia y especificaciones técnicas. Esto exige que el

demandante realice una orden de compra u orden de servicio y que el pago sea aceptado por el ofertante. (Mora, 2011, p. 140)

Calidad de Bienes. El término calidad es una característica que se le otorga a un objeto u cosa, y esta cualidad la cual puede satisfacer la necesidad de un usuario sin importar el costo. (Asociacion Latinoamerica de Logistica, 2008)

C. Política de Distribución. Son medidas adoptadas por los funcionarios para asegurar y garantizar la correcta distribución de los bienes a las diversas áreas según su requerimiento y necesidad en los plazos (Ferne y Sparks, 2011). Un canal de distribución es una cadena de negocios o intermediarios por donde pasa un bien o servicio hasta que llega al comprador final o al consumidor final. (Ferne y Sparks, 2011).

Directa. Es aquella distribución que realiza sin intermediarios, es otras palabras se puede expresar como aquel trato o comercialización de un producto entre el encargado de producir y consumir (Ana, 2017).

Logística de distribución. Es un concepto que incluye las funciones de aprovisionamiento de bienes que necesita la entidad para la atención de los administrados, caracterizándonos en un eficiente flujo de dotación según su requerimiento. (Ferne y Sparks, 2011).

2.1.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Según Cronin, y Taylor (1992) desarrollaron el SERVPERF, lo cual tiene como principal objetivo de tomar las percepciones (valoraciones) que tiene los clientes frente a prestación de los servicios (SERVICE PERORMANCE). Este proceso no es medido por las expectativas y desempeño (Salomi, 2005). Como instrumento el SERVERF emplea 22 resultados respecto a las percepciones obtenidas del servicio brindado, este proceso de recopilar la información lo recibe el SERVQUAL, no teniendo en cuenta las expectativas. El proceso comienza con las

percepciones recibidas en el estudio de mercado y la elección de los directivos se realizan con las expectativas de clientes, este proceso es una construcción con la frecuente comunicación con diferentes usuarios que usan el servicio en base a sus necesidades y experiencias personales, independientemente de lo que la empresa pueda transmitir.

Las percepciones de la alta dirección se deberán materializar en las especificaciones que garanticen la calidad del servicio. Tales especificaciones se deberán seguir al pie de la letra en el momento de su prestación, misma que el cliente valorará o percibirá con base en sus expectativas.

Cerem (2018) el desarrollo del modelo se realizó formulando las siguientes preguntas de investigación: ¿Cómo evalúa la calidad de servicio? ¿lo realiza de manera general o lo realiza de manera específica? Si en el supuesto se realiza de manera específica ¿Cuáles son las maneras específicas que se utilizaron para obtener una valoración al servicio?, para encontrar una respuesta frente a las diferentes preguntas, los investigadores tuvieron que realizar un estudio extenso de campo, el resultado que obtuvieron es 10 criterios, dimensiones o atributos que los clientes perciben al momento de recibir la calidad de servicio. 1) fiabilidad, 2) profesionalidad, 3) acceso a la información, 4) la seguridad, 5) capacidad de respuesta; 6) cortesía; 7) comunicación, 8) credibilidad, 9) comprensión y conocer al cliente y 10) elementos tangibles.

Dado que los autores observaron una fuerte correlación entre varias dimensiones, decidieron integrar algunas en otras, llegando a la propuesta final de un modelo de cinco criterios: 1) elementos tangibles; 2) fiabilidad; 3) capacidad de respuesta; 4) seguridad (que integró profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad), y 5) empatía (que aglutinó accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). Si bien estas cinco dimensiones son esenciales para la aplicación del modelo, no todas presentan la misma importancia desde la perspectiva del consumidor.

Paz (2005) define el concepto de calidad de servicio como su propio nombre lo llama CALIDAD, es aquella expectativa que cumple con satisfacer la necesidad del usuario que compra, dicho en otras palabras, por J.M. Juran, como capacidad de uso.

A. Elemento Tangible

Ibarra (2015), define este elemento desde otro punto de vista mucho más práctico donde cada elemento empleado sea manejable para el cliente, es así como se obtiene desde la perspectiva del cliente la calidad que desarrolla la empresa.

El inconveniente nace por la expectativa que llegan a generar en los clientes ciertos elementos, ejemplo de ello es el que un cliente ve un cajero automático y tiene la certeza de que podrá realizar depósitos, transferencias, retiros, si observa un dispensador de alcohol se supone que habrá alcohol, si ve un aparato que proporciona tickets para indicar turnos tiene la necesidad de hacer uso del mismo, que se puede decir de los indicadores de salidas de emergencias que trasladan a una salida cerrada o bloqueada, los mismos que se desarrollan de una perspectiva diferente.

Infraestructura

Es todo aquel conjunto de componentes, tales como oficinas, escritorios, instalaciones, equipamientos, etc, es decir es cualquier activo necesario e indispensable para el desarrollo de actividades que conllevan al correcto funcionamiento de una empresa.

La infraestructura sostiene a las demás áreas básicas dentro de una cualquier organización o país, ya que se ve reflejado todo el trabajo realizado en su materialización (Asociación Latinoamericana de Logística, 2008, p. 56)

Personal

Se le llama así a cualquier grupo de personas que laboran dentro una empresa, organismo o entidad. Es la cantidad total de personas que laboran dentro de una organización (Asociacion Latinoamerica de Logistica, 2008, p. 211)

B. Fiabilidad

Ibarra (2015) es aquella destreza que se necesita para poder llevar a cabo de forma confiable y cuidadosamente el servicio ofrecido. En otras palabras, brindamos al cliente seguridad y para llevarlo a cabo deberán de prometerse ciertos criterios al momento del servicio, lo que puede considerarse como un contrato, diseño publicitario, detalle del servicio (ejemplo, páginas web, folletos), carteles (golpee y será atendido), la comunicación que se mantiene con el cliente, etc. Es la comunicación que genera un compromiso por parte de la empresa. Es este aspecto muy necesario e importante para lo cual debemos tener mucho cuidado (hablo de esto en el artículo “¿Qué puedo hacer por las expectativas de mis clientes?”).

Se busca cumplir las necesidades y expectativas de todos los clientes. El cliente tiene la seguridad que superado el plazo máximo de espera puede recurrir a una indemnización, se puede observar que la espera es una de las causas para tener insatisfechos a nuestros clientes.

Cumplimiento de Promesas

Este termino no solamente es atribuible al personal que tiene contacto directo con el cliente sino también se involucra a los responsables de la alta gestión, ese compromiso es de todos para poder cumplir con un sistema de gestión de calidad. Es por ello que cada personal que labore en una

organización debe de capacitarse con la finalidad de cumplir las metas asignadas. Se puede decir en conclusión que la calidad debe de formar parte de su cultura de cualquier empresa. (Asociacion Latinoamerica de Logistica, 2008, p. 168)

Resolución de Problemas

Es todo de acto empleado a su resolución. Se refiere básicamente a encontrar una infinidad de soluciones frente a un determinado problema. (Asociacion Latinoamerica de Logistica, 2008, p. 154)

C. Capacidad de Respuesta

Ibarra (2015) generalmente, para poder llevar acabo un sistema cualquiera se tiene que ver su capacidad de respuesta lo cual según probabilidad es de producción media, con respecto a su demanda, se tiene que obtener una respuesta de calidad favorable, en un límite de tiempo y a un costo aceptable. Si nos detenemos a observar específicamente en el caso de los dirigentes y el pueblo, este primero tiene mayor capacidad de respuesta por las prioridades alcanzadas en su agenda política porque tienen cierto grado de coincidencia con las prioridades de la demanda pública.

Cabe resaltar que todo lo que asociamos debe ser medido, sin embargo, hay componente principal que nos caracteriza a los seres humanos. Generalizamos la capacidad de respuesta netamente al tiempo empleado para un determinado resultado, parece es fácil al momento de describirlo, pero no es así. La realidad con respecto a la capacidad de respuesta se fundamenta en tres aspectos: calidad, tiempo y tono de comunicación. Si no nos retrotraemos al inicio las personas nos fijamos en estos aspectos como algo diferente, el primer punto para poder describirlo de manera general a algo en específico como cuál es el tiempo adecuado, a donde se quiere llegar a nivel profesional y como es

el nivel de cercanía que maneja; esto no tiene nada que ver con la diplomacia como se puede observar, de lo cual podemos concluir que la capacidad de respuesta puede emplearse de diferentes maneras y no necesariamente que establecerse como medida de tiempo de respuesta sino que se pueda establecer si la respuesta a la necesidad se cumplió de manera oportuna.

Tiempo

Se le conoce a este término como el encargado de la duración de cualquier cosa que se encuentra sujeta a cambios en las cuales pueden transcurrir segundos, minutos, horas, días, semanas, meses, años, décadas, siglos, etc. Esta palabra proviene del latín “tempus”. (Mora, 2011, p. 145)

D. Seguridad

Es la capacidad de brindar protección frente a cualquier circunstancia, en el caso en particular logístico es empleado para que el personal pueda brindar confianza frente a un servicio. (Cuellar, Eloisa del Pino y Ruiz, 2009)

Confianza

Es aquella percepción que tiene una persona al momento de recibir la atención por parte de una empresa o organización. En otras palabras, la confianza se refleja en el comportamiento que demuestra una persona a la otra. Es obvio que para tener un grado de confianza alto es necesario entender que se produce de manera paulatina. (Asociación Latinoamericana de Logística, 2008, p. 104)

Trato

Es aquel concepto que describe la acción y efecto de tratar. El verbo en si tiene diferentes acepciones, puede verse como el reflejo de una persona en su forma de hablar o en su

comportamiento o con la facilidad de poder relacionarse con los demás. Puede decirse que el trato no es otra cosa que la capacidad de poder comunicarse de manera idónea con una persona o con un conjunto de personas. (Asociación Latinoamericana de Logística, 2008, p. 105)

E. Empatía

Esta característica es la que pocas personas tienen en su vivir cotidiano, se define como aquella atención prestada de manera individual con una capacidad de escuchar y ponerse en el lugar de la otra persona entendiendo sus necesidades. (Cerem, 2018).

Atención

Para el trabajo de investigación realizado tiene el concepto como aquel espacio físico donde los administrados pueden realizar trámites administrativos, realizar sus solicitudes y servicios de información, recibir orientación o asistencia, presentar reclamos, sugerencias o quejas dentro de su derecho.

Comprensión

Es aquella habilidad que tiene una persona de no perder la paciencia frente a cualquier situación que se le pueda presentar. Las personas que tienen esta habilidad, pueden entender las emociones expresadas por los demás de manera natural. (Mora, 2011).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Abastecimiento

Es todo aquello que se utiliza para poder disponer de bienes y servicios en un mercado. Así también es definido como suministrar bienes y servicios

que pueda requerir una empresa o entidad para poder satisfacer las necesidades. (Baca, 2010).

Acondicionar

Es la preparación de una mercadería para hacer poder hacer uso del mismo, y cumplir con satisfacer la necesidad de un usuario, o para el transporte. Se puede decir que es el fin de un proceso que se realiza antes de ser embalado. (Mora, 2011).

Activo

Es todo aquello que representa como bien y derecho de una empresa. De acuerdo a las definiciones correspondiente para el uso sencillo puede clasificarse como activo corriente, activo fijo u otros activos.

Además de ello es todo objeto de valor que tiene cierto grado monetario adquirido por el contribuyente sea persona natural o jurídica (Mora, 2011).

Costo Logístico

Son aquellos gastos realizados para poder transportar el producto solicitado, es decir que este costo incluirá desde la extracción de materia prima hasta la entrega a los clientes involucrando a los intermediarios.

Se debe de tener en cuenta que todo proceso logístico genera un gasto, es por ello que se debe de prever con antelación todo costo logístico y a su vez deberá de implementar de manera rutinaria este acto. (Mora, 2011).

Clúster

Es aquella reunión de empresas en un determinado lugar, en las cuales se plantean preguntas, para la mejora de calidad y otras aspectos, la reunión llevada a cabo es de un determinado sector económico acompañados de sus especialistas, proveedores e instituciones con las que tienen convenios. (Mora, 2011).

Eficiencia

Es por definición poder llevar a cabo el correcto uso de los recursos en el menor tiempo posible.

Por lo general se expresa en la siguiente ecuación $E=P/R$, en donde P viene a ser la producción y R viene a ser aquellos recursos empleados para su producción. (Chiavenato, 2015, p. 25).

Gestión de pedidos

Se trata de una forma digital de poder controlar y monitorear los pedidos, lo cual conlleva todo un ciclo, donde se realiza el seguimiento constante de la información y procesos que estos requieran, desde la realización del pedido – proceso de inventario, la atención al pedido y por último la entrega del pedido. Este procedimiento que permite a las empresas y compradores tener un mejor panorama, esto permite tener una visión en tiempo real a las empresas de su inventario y a los compradores poder determinar el tiempo de entrega de sus pedidos. (Meneses, 2018).

Gestión de almacén

Este componente del proceso logístico es el encargado de recepcionar, almacenar y distribuir cualquier producto que ingrese al almacén, este procedimiento realizado es registrado mediante una base de datos. (Logycom, 2022).

Parece sencillo, para la gran mayoría de empresas es el inicio donde se generan los problemas, es por eso que siempre se encuentra en constante optimización las dos fases principales de la gestión logística (abastecimiento y logística).

Existen algunos casos en las que fracasan por lo imposible que se hace de cumplir con el objetivo establecido en el proceso los cuales son: El tiempo de la entrega, la confiabilidad, la disminución de costos, el aumento constante del almacenamiento, así como la disminución de operaciones de carga y descarga y el transporte. (Lara, 2017).

Inventario

Se refiere a la cantidad de productos existentes que se tiene en un lugar determinado lo cual facilitara su uso o en su defecto cumplir con la necesidad del usuario, y que puede incluir materia prima, producto en proceso y producto terminado. (Lopez, 2018).

Stock

Aquellos materiales que tienen valor económico que están a disposición de aquel que lo solicita y se encuentra en algún punto de la cadena de suministros. (Reyes, 2017).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hg: Si existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

He1: Si existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

Ho1: No existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

He2: Si existe relación entre la política de suministros y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

Ho2: No existe relación entre la política de suministros y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

He3: Si existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

Ho3: No existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIONES:

- Política de compras
- Política de suministros
- Política de distribución

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES:

- Elemento Tangible
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión logística	Política de Compras	Procesos	¿Considera que las compras y/o contratación de servicio tienen un proceso adecuado?
		Proveedores	¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?
	Política de Suministros	Adquisición	¿La adquisición de los bienes y servicios en la entidad son de acuerdo a los términos de referencia y especificaciones técnicas?
		Calidad Bienes	de ¿Consideras la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?
Política de Distribución	Directa	¿Es política de la Municipalidad Distrital de Amarilis fomentar una Política de Distribución	

Calidad de servicio			Directa entre el productor y consumidor?
		Logística de Distribución	¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención al administrados es eficiente?
	Elemento Tangible	Infraestructura	¿Considera que la infraestructura de las oficinas de Municipalidad Distrital de Amarilis son las adecuadas?
		Personal	¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?
	Fiabilidad	Cumplimiento de Promesas	¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
		Resolución de Problemas	¿El personal de la Entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?
	Capacidad de Respuesta	Tiempo	¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?
	Seguridad	Confianza	¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?
		Trato	¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis son amables en el trato?
	Empatía	Atención	¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?
Comprensión		¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis comprenden sus necesidades?	

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó la investigación del tipo aplicada, ya que se pretende profundizar y ampliar la realidad de las variables independiente y dependiente. Teniendo en cuenta las características de cada componente que se encuentran justificados en la operacionalización de variables. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).

3.1.1. ENFOQUE

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo lo cual requirió que el investigador recopila la mayor información numérica de los objetivos, fenómenos, colaboradores del objetivo de estudio mediante el cual analizó utilizando métodos estadísticos, el proceso de investigación cuantitativo se puede precisar de la siguiente manera: son aquellas hipótesis que se plantean antes de poder recopilar y hacer un análisis de la información recopilada que es materia de investigación. Por lo tanto, se deduce que según lo mencionado que la información recopilada es producto de una medición, lo cual es representado mediante números es por ese motivo que se de uso necesario los métodos estadísticos, en otras palabras, las mediciones serán transformadas en valores numéricos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

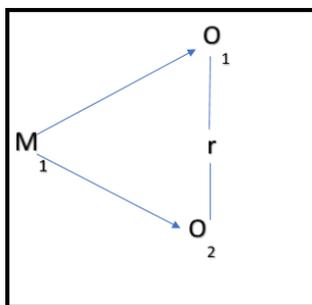
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación fue descriptivo - correlacional (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014) en la cual se detalla de manera descriptiva la variable independiente (Gestión Logística) en la variable dependiente (Calidad del Servicio), una vez realizado esta determinación es la que nos permite poder relacionar tales variables. Este tipo de estudio nos permite encontrar una relación entre la gestión logística con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis en el periodo 2022.

3.1.3. DISEÑO

(Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014) el diseño de la investigación es no experimental transeccional, por el motivo que en la investigación las variables tuvieron incidencia en una población determinada.

(Arias, 2012) describe que una investigación de campo se refiere a la recopilación de información, estas tienen una relación de manera directa con la realidad donde ocurrieron los hechos, sin que ocurra manipulación o control inadecuado de alguna variable.



Donde:

M: Muestra

O: Observación de las variables

r: Relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Fidias (2006) nos describe que este termino es aquel conjunto que puede ser medido o tal vez no pueda medirse, pero sin embargo cada elemento que compone la población posee características similares lo cual es materia de investigación.

Población de la Variable independiente - Gestión Logística:

El estudio contempla como marco poblacional en la variable independiente Gestión Logística al total de los funcionarios y

administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis periodo 2022, cuya distribución es la siguiente:

Tabla 2

Funcionarios y trabajadores que conforman la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022

Áreas	trabajadores
Alcaldía	4
Órgano de Control Institucional	6
Procuraduría Pública Municipal	4
Gerencia Municipal	3
Gerencia de Secretaría General	8
Gerencia de Administración Financiera	21
Gerencia de Asesoría Jurídica	4
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	14
Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural	22
Gerencia de Desarrollo Social	26
Gerencia de Sostenibilidad Ambiental	64
Gerencia de Desarrollo Económico	22
Gerencia de Administración Tributaria	15
Gerencia de Seguridad Ciudadana	29
TOTAL	242

Fuente : Cuadro de Asignación de Personal – CAP de la Municipalidad Distrital de Amarilis del año 2017

Población de la Variable dependiente – Calidad de Servicio:

Originariamente el distrito de Amarilis era llamado distrito de Paucarbamba, viene a ser uno los trece distrito que conforman la provincia de Huánuco, considerado el segundo distrito con mayor población mayor 67 300 habitantes en la actualidad su superficie abarca aproximadamente 134,69 km, de los cuales el *marco poblacional* en la *variable dependiente Calidad de Servicio* se ha decidido considerar a los 1750 ciudadanos amarilenses quienes realizaron sus diversos trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante el mes de octubre de 2021, cuya distribución es la siguiente:

Tabla 3*Administrados que realizaron trámites en el mes de octubre de 2021*

Administrados atendidos por la Municipalidad Distrital de Amarilis	1750
TOTAL	1750

Fuente: Cuaderno de registro de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Amarilis del año 2021.

3.2.2. MUESTRA

Arias (2012) lo describe a todo aquello que ha sido seleccionado de manera aleatoria a los elementos que componen una población finita o infinita.

Gestión Logística:

La muestra no probabilística (Hernandez Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014) se describe como aquella técnica realizada por el investigador donde selecciona muestras según el criterio del investigador y no se realizada de manera aleatoria.

Es por eso que para la investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico, porque el investigador ha tomado muestras a criterio del investigador. Por lo tanto, la muestra estuvo compuesto por los 13 gerentes y 12 personales de logística expertos en la materia, debido a que son estos quienes brindan la información idónea.

Tabla 4*Muestra de la variable dependiente gestión logística*

Funcionarios	Responsable de Órgano de Control Institucional	1
	Responsable de Procuraduría Pública Municipal	1
	Gerente General	1
	Gerente de Secretaría General	1
	Gerente de Administración Financiera	1
	Gerente de Asesoría Jurídica	1
	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	1

	Gerente de Desarrollo Urbano y Rural	1
	Gerente de Desarrollo Social	1
	Gerente de Sostenibilidad Ambiental	1
	Gerente de Desarrollo Económico	1
	Gerente de Administración Tributaria	1
	Gerente de Seguridad Ciudadana	1
	<hr/>	
	Especialista en Contrataciones del Estado	2
	Especialista en Compromisos	4
Expertos en la materia del Área Logística	Especialista en Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA	1
	Especialista en Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF	2
	Cotizador	2
	Responsable de Almacén	1
	TOTAL	25

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal de la MDA Año 2017

Calidad de servicio.

El modelo Serverf tiene la particularidad de hacer uso de la percepción para aproximar el grado de satisfacción del cliente, dicho en otras palabras, es el resultado de comparar el estado de animo de una persona frente a la atención o servicio brindado (Kotler, 2006, p.40).

Para la elección de la muestra de esta variable se hizo el uso de la muestra probabilística, ya que los individuos seleccionados contaron con las mismas posibilidades de poder ser seleccionados, fue una selección aleatoria.

Teniendo conocimiento sobre la población que la Municipalidad Distrital de Amarilis atendió en el mes de octubre de 2021, siendo este el número de 1750 administrados, aplicaremos la siguiente fórmula para la obtención de la muestra de estudio, toda vez que la población es finita: Hallando tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- **N** = Total de la población (1750)
- **Z α** = 1.96 al cuadrado (seguridad del 95%)
- **p** = Probabilidad de éxito (0.5)
- **q** = Probabilidad de fracaso (0.5)
- **d** = error de la estimación (0.10).

Aplicando formula:

$$n = \frac{1750 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 * (1750 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 91$$

La muestra de administrados atendidos por la Municipalidad Distrital de Amarilis son (91).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recopilación de información se utilizaron diferentes instrumentos y técnicas siendo estos lo que nos permitirá obtener información de las variables de estudio planteadas en la investigación, demostrando el nivel de gestión logística por parte de los funcionarios, así como la calidad de servicios percibidos por los administrados.

3.3.1. TÉCNICAS

Son los diferentes métodos que se utilizan para la recolección de información, el propio autor los describe como instrumentos utilizados para recopilar y almacenar datos. (Arias, 2012, p. 146).

La Encuesta:

Según Arias (2016) es una técnica cuya finalidad es poder obtener información un grupo de personas de un tema en particular o de una situación actual.

3.3.2. INSTRUMENTOS

Se describe como aquella herramienta de gran utilidad para realizar una investigación científica, logrando que el investigador pueda estar

sujeto a ciertos aspectos y condiciones para así materializar el planteamiento realizado en la observación. (Arias, 2012, p. 119).

El Cuestionario:

Según Arias (2016) Es la herramienta que se usa en toda investigación compuesta por una secuencia de preguntas, cuyo objetivo es obtener información, esta herramienta se caracteriza por contener preguntas abiertas y preguntas cerradas.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de la investigación se hizo el uso de tablas, cuadros, gráficos, para su análisis se hizo uso de la aplicación estadística descriptiva en las variables de estudio: gestión logística y calidad de servicio.

En conclusión, la presente investigación contiene cuadros de resultados de las variables de estudio, se empleó la estadística descriptiva en cada método y técnica mencionado a continuación

- Ordenamiento y Clasificación.
- Gráficos Estadísticos.
- Procesamiento Computarizado con Excel de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. RESULTADOS DE ENCUESTA A FUNCIONARIOS Y EXPERTOS EN LA MATERIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

POLITICA DE COMPRAS

Tabla 5

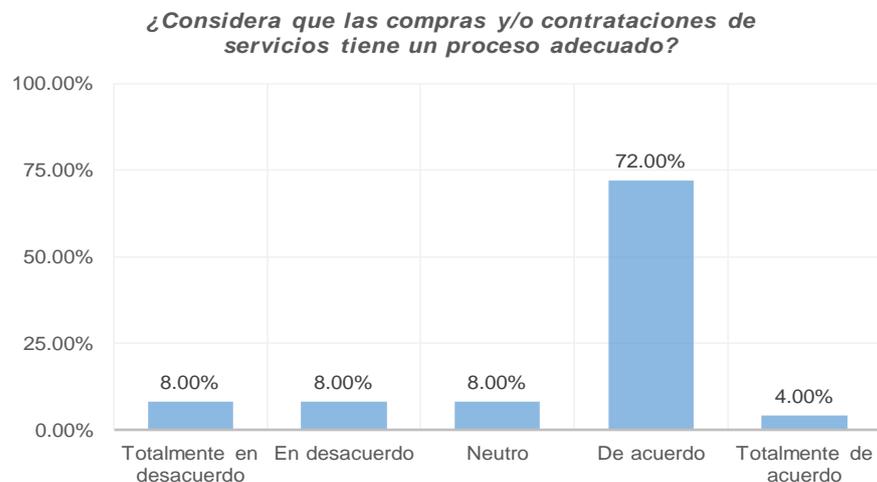
¿Considera que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	8%
En desacuerdo	2	8%
Neutro	2	8%
De acuerdo	18	72%
Totalmente de acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 1

¿Considera que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 5, frente a la pregunta ¿Considera que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 8% respondió estar totalmente en desacuerdo, el otro 8% menciona estar en desacuerdo, así también un 8% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 72% estuvo de acuerdo y un el 4% estuvo totalmente de acuerdo con las compras y/o contrataciones de servicios realizadas por la entidad.

Tabla 6

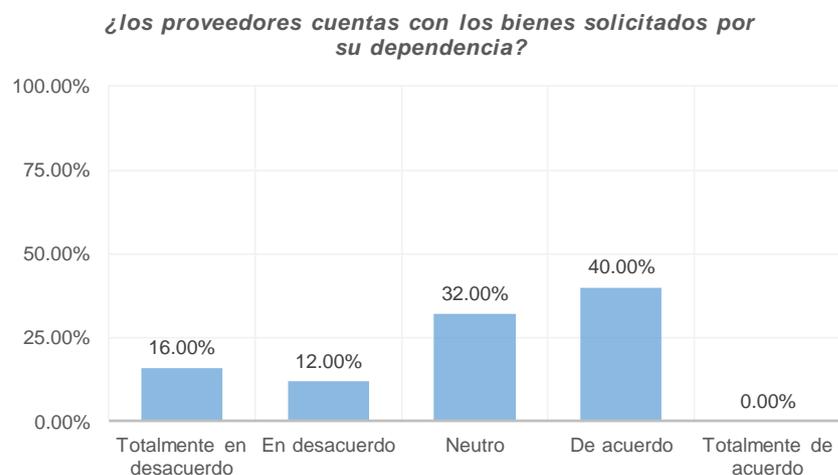
¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	16%
En desacuerdo	3	12%
Neutro	8	32%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Amarilis

Figura 2

¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 6, frente a la pregunta ¿los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 16% respondió estar totalmente en desacuerdo, el otro 12% menciona estar en desacuerdo, así también un 32% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 40% estuvo de acuerdo, y el 0% estuvo totalmente de acuerdo con que los proveedores cuentan con bienes solicitados.

Tabla 7

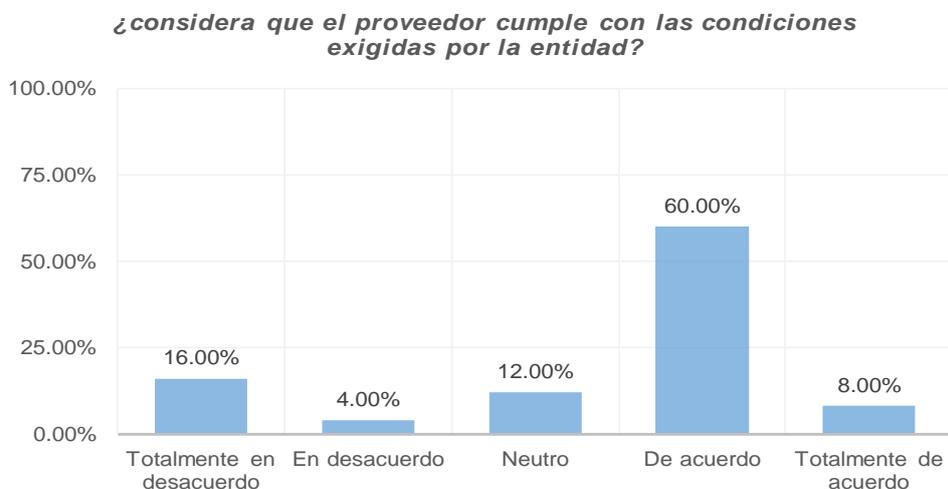
¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	16%
En desacuerdo	1	4%
Neutro	3	12%
De acuerdo	15	60%
Totalmente de acuerdo	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 3

¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 7, frente a la pregunta ¿considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 16% respondió estar totalmente en desacuerdo, el otro 4% menciona estar en desacuerdo, así también un 12% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 60% estuvo de acuerdo, y un 8% estuvo totalmente de acuerdo con el cumplimiento de parte del proveedor de acuerdo a las exigencias que solicita la entidad.

Tabla 8

¿El área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?

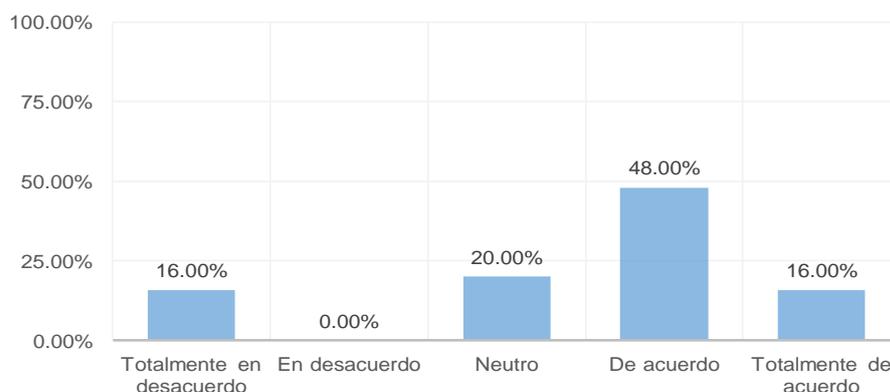
Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	16%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	5	20%
De acuerdo	12	48%
Totalmente de acuerdo	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 4

¿El área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?

¿el área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 8, frente a la pregunta ¿el área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 16% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 0% menciona estar en desacuerdo, así también un 20% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 48% estuvo de acuerdo, y un 16% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística tiene en consideración los precios al momento de llevarse el proceso de adquisición de bienes y/o contratación de servicio.

Tabla 9

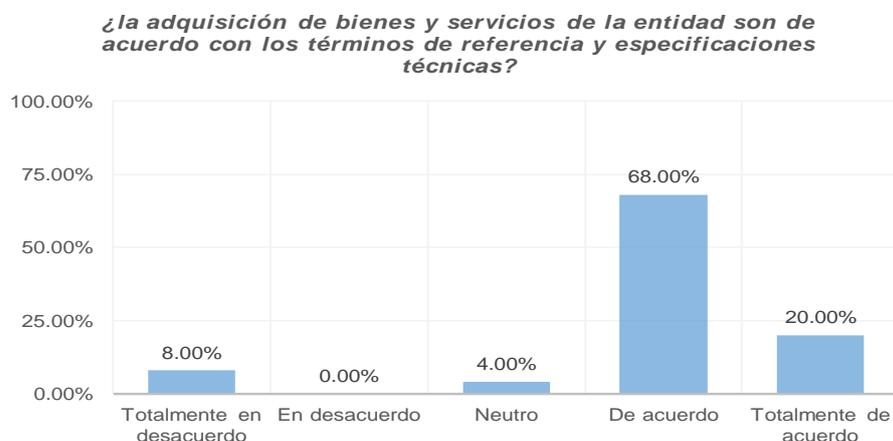
¿La adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	8%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	1	4%
De acuerdo	17	68%
Totalmente de acuerdo	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 5

¿La adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 9, frente a la pregunta ¿la adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 8% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 0% menciona estar en desacuerdo, así también un 4% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 68% estuvo de acuerdo, y un 20% estuvo totalmente de acuerdo que la adquisición de bienes y servicios de la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas.

Tabla 10

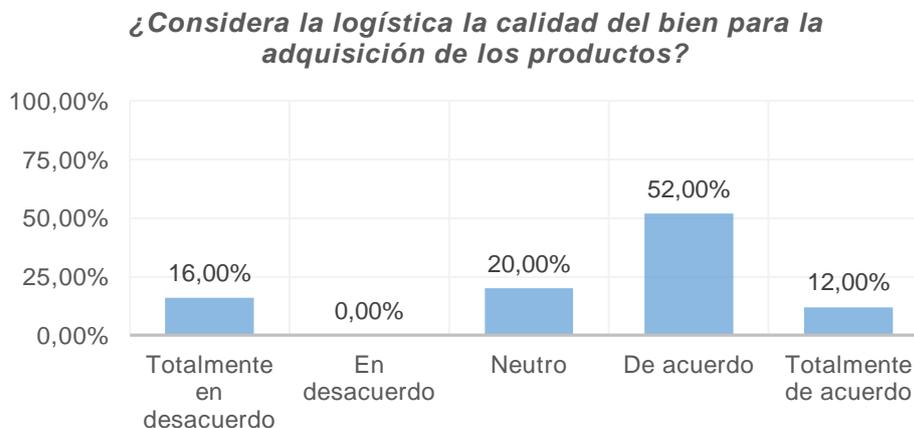
¿Considera la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	16%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	5	20%
De acuerdo	13	52%
Totalmente de acuerdo	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 6

¿Considera la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 10, frente a la pregunta ¿considera la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 16% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 0% menciona estar en desacuerdo, así también un 5% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 52% estuvo de acuerdo, y un 12% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene en consideración la calidad del bien para la adquisición de los productos.

Tabla 11

¿Considera las características de los pedidos de bienes de las áreas?

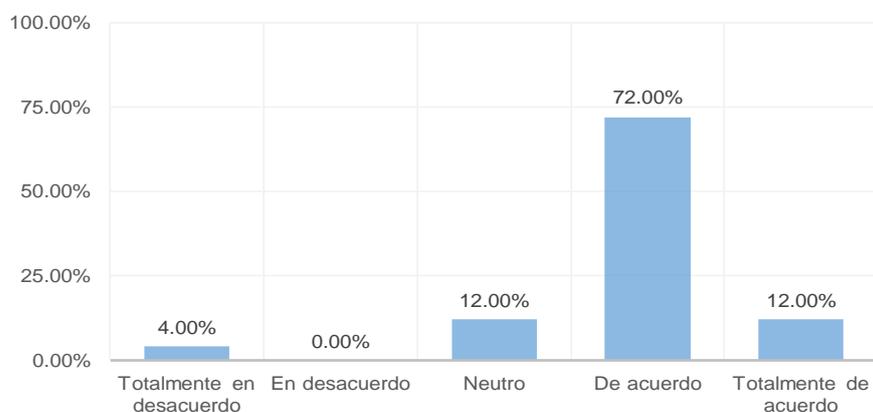
Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	3	12%
De acuerdo	18	72%
Totalmente de acuerdo	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 7

¿Considera las características de los pedidos de bienes de las áreas?

¿considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 11, frente a la pregunta ¿considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 4% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 0% menciona estar en desacuerdo, así también un 12% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 72% estuvo de acuerdo, y un 12% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene en consideración las características de los pedidos de bienes de las áreas que hicieron su requerimiento.

Tabla 12

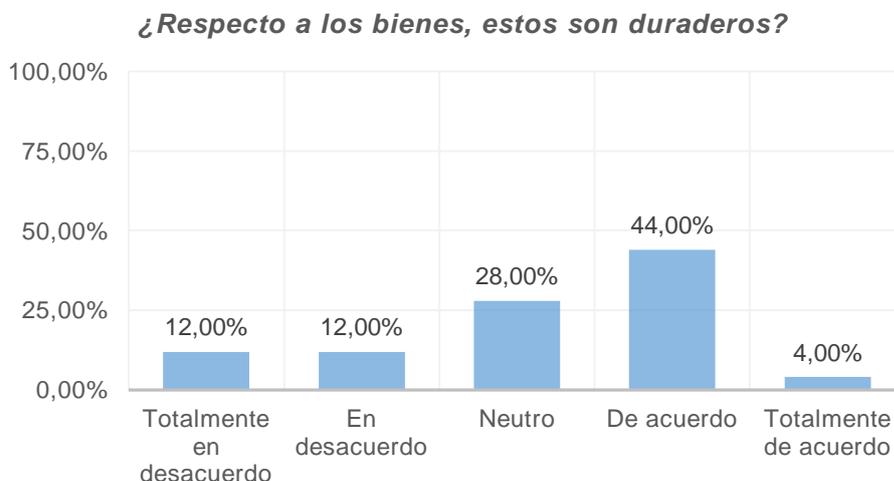
¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	12%
En desacuerdo	3	12%
Neutro	7	28%
De acuerdo	11	44%
Totalmente de acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 8

¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 12, frente a la pregunta ¿respecto a los bienes estos son duraderos?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 12% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 12% menciono estar en desacuerdo, así también un 28% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 44% estuvo de acuerdo, y un 4% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene en consideración que los bienes adquiridos son duraderos.

Tabla 13

¿Es política de la municipalidad distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?

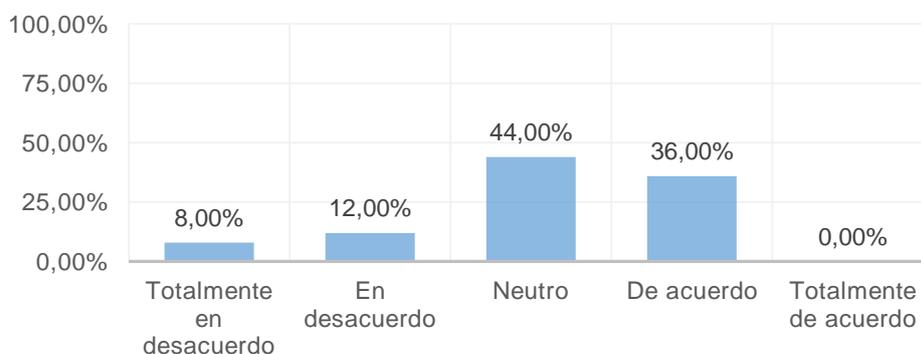
Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	8%
En desacuerdo	3	12%
Neutro	11	44%
De acuerdo	9	36%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 9

¿Es política de la municipalidad distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?

¿Es política de la municipalidad distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 13, frente a la pregunta ¿es política de la Municipalidad Distrital de Amarilis fomentar una política de distribución directa entre el productor y consumidor?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 8% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 12% menciona estar en desacuerdo, así también un 44% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 36% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 14

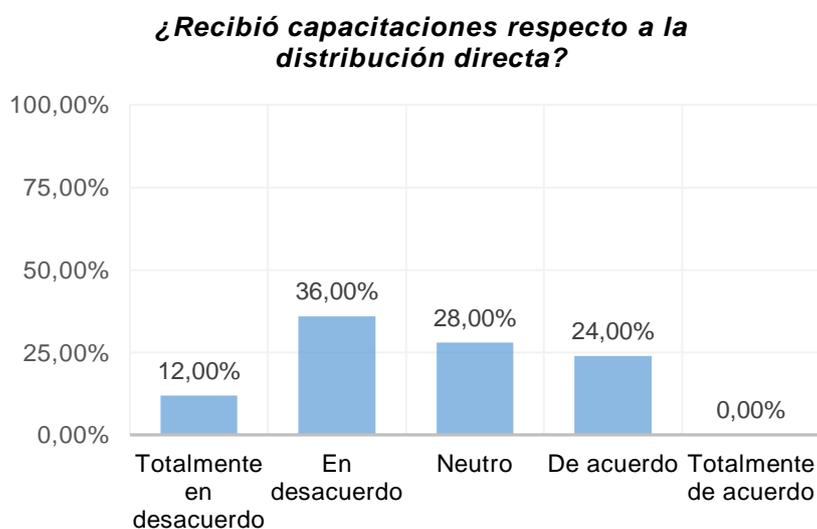
¿Recibió capacitaciones respecto a la distribución directa?

Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	12%
En desacuerdo	9	36%
Neutro	7	28%
De acuerdo	6	24%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 10

¿Recibió capacitaciones respecto a la distribución directa?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 14, frente a la pregunta ¿recibió capacitaciones respecto a la distribución directa?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 12% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 36% menciono estar en desacuerdo, así también un 28% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 24% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis recibió capacitaciones sobre distribución directa.

Tabla 15

¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención a los administrados es eficiente?

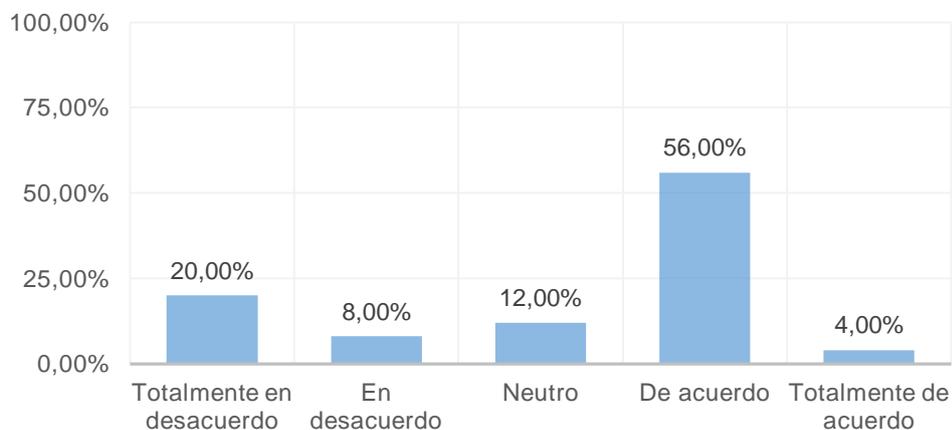
Ítem	N = 25	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	25	20%
En desacuerdo	2	8%
Neutro	3	12%
De acuerdo	14	56%
Totalmente de acuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 11

¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención a los administrados es eficiente?

¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención el administrados es eficiente?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 15, frente a la pregunta ¿la logística de distribución de los bienes requeridos para la atención del administrados es eficiente?, los trabajadores respondieron lo siguiente: Un 20% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 8% menciono estar en desacuerdo, así también un 12% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 56% estuvo de acuerdo, y un 4% estuvo totalmente de acuerdo a si el área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene una distribución de los bienes requeridos para la atención del administrado.

4.1.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

Tabla 16

¿Considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis son las adecuadas?

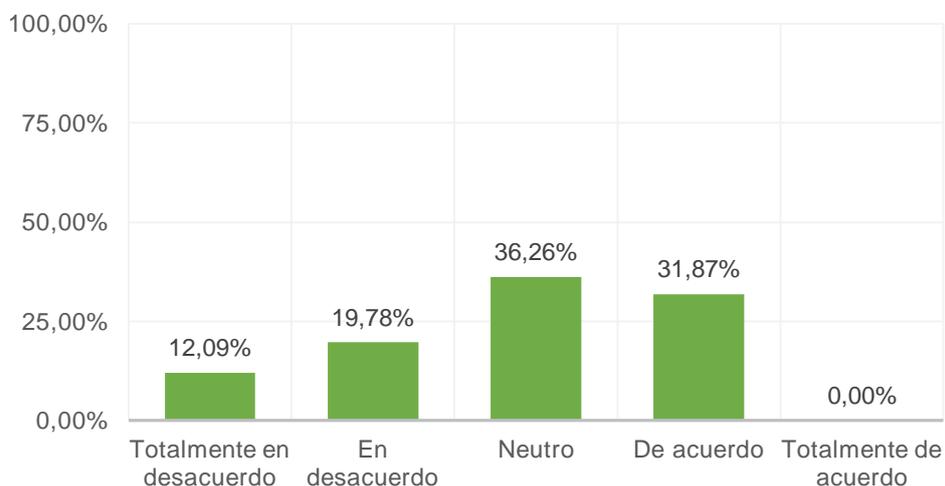
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	12.09%
En desacuerdo	18	19.78%
Neutro	33	36.26%
De acuerdo	29	31.87%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 12

¿Considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis son las adecuadas?

¿Considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad distrital de Amarilis son las adecuadas?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 16, frente a la pregunta ¿considera que la infraestructura de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Amarilis son las adecuadas?, los administrados respondieron

lo siguiente: Un 12.09% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 19.78% menciono estar en desacuerdo, así también un 36.26% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 31.87% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo, que las oficinas de la Municipalidad Distrital de Amarilis son las adecuadas.

Tabla 17

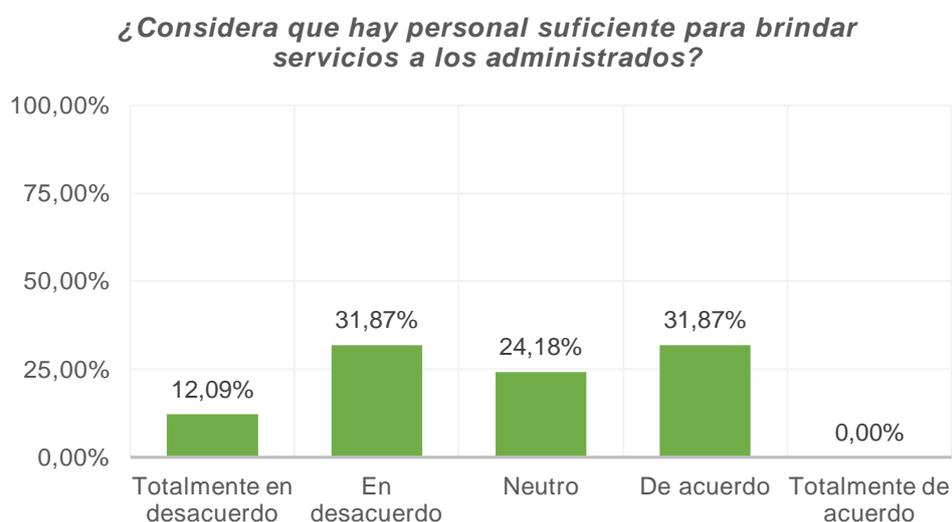
¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	12.09%
En desacuerdo	29	31.87%
Neutro	22	24.18%
De acuerdo	29	31.87%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 13

¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 17, frente a la pregunta ¿considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los

administrados?, los administrados respondieron lo siguiente: Un 12.09% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 31.87% menciono estar en desacuerdo, así también un 24.18% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 31.87% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo, que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados.

Tabla 18

¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?

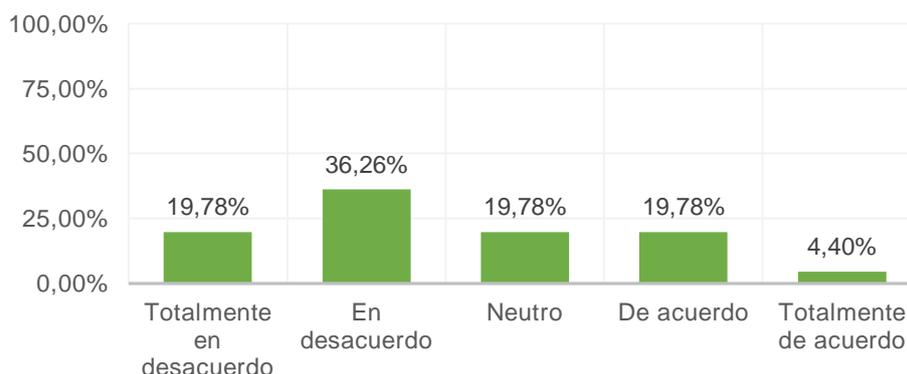
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	18	19.78%
En desacuerdo	33	36.26%
Neutro	18	19.78%
De acuerdo	18	19.78%
Totalmente de acuerdo	4	4.40%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 14

¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?

¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 18, frente a la pregunta

¿cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?, los administrados respondieron lo siguiente: Un 19.78% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 36.26% menciono estar en desacuerdo, así también un 19.78% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 19.78% estuvo de acuerdo, y un 4.40% estuvo totalmente de acuerdo, respecto a las instalaciones adecuadas de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Tabla 19

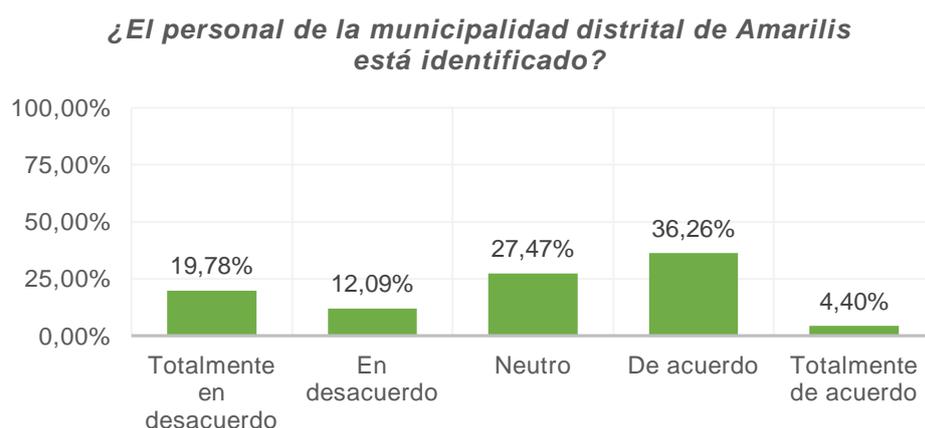
¿El personal de la municipalidad distrital de Amarilis está identificado?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	18	19.78%
En desacuerdo	11	12.09%
Neutro	25	27.47%
De acuerdo	33	36.26%
Totalmente de acuerdo	4	4.40%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 15

¿El personal de la municipalidad distrital de Amarilis está identificado?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 19, frente a la pregunta

¿el personal de la municipalidad distrital de Amarilis está identificado?, los administrados respondieron lo siguiente: Un 19.78% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 12.09% menciono estar en desacuerdo, así también un 36.26% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 19.78% estuvo de acuerdo, y un 4.40% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 20

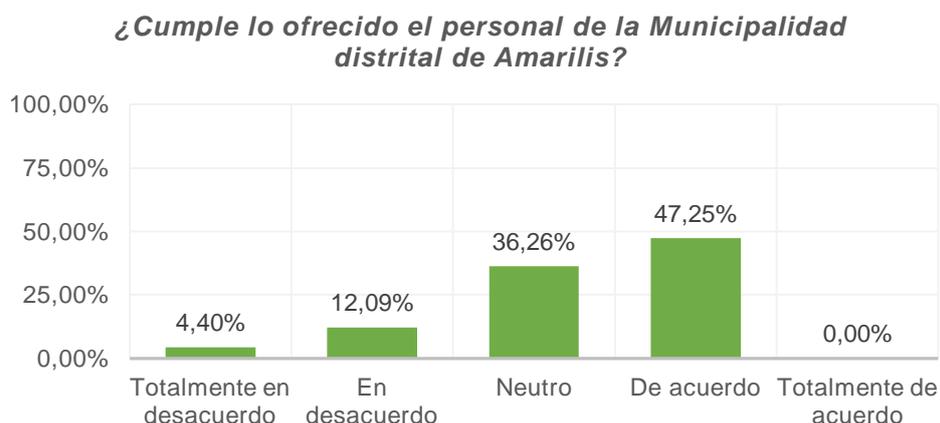
¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.40%
En desacuerdo	11	12.09%
Neutro	33	36.26%
De acuerdo	43	47.25%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 16

¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 20, frente a la pregunta ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?, los administrados respondieron lo siguiente: Un 4.40% respondió estar

totalmente en desacuerdo, en un 12.09% menciono estar en desacuerdo, así también un 36.26% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 47.25% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo, respecto a que el personal cumple con lo ofrecido.

Tabla 21

¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?

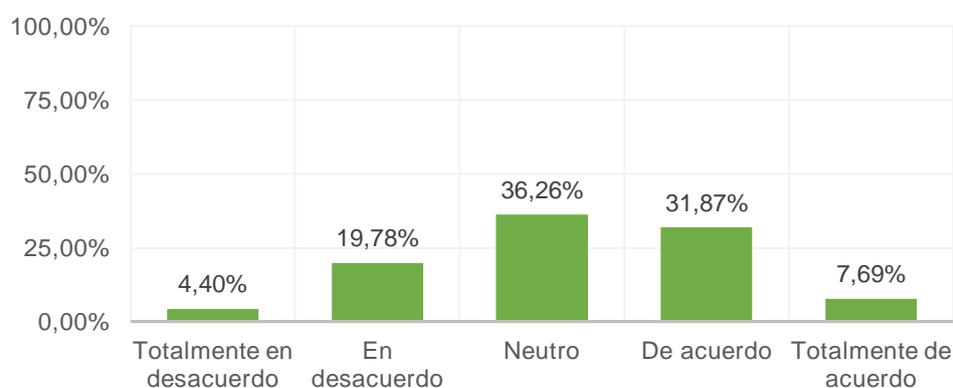
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.40%
En desacuerdo	18	19.78%
Neutro	33	36.26%
De acuerdo	29	31.87%
Totalmente de acuerdo	7	7.69%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 17

¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?

¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 21, frente a la pregunta *¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?*, los administrados respondieron lo siguiente: Un 4.40% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 19.78% menciono estar en

desacuerdo, así también un 36.26% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 31.87% estuvo de acuerdo, y un 7.69% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 22

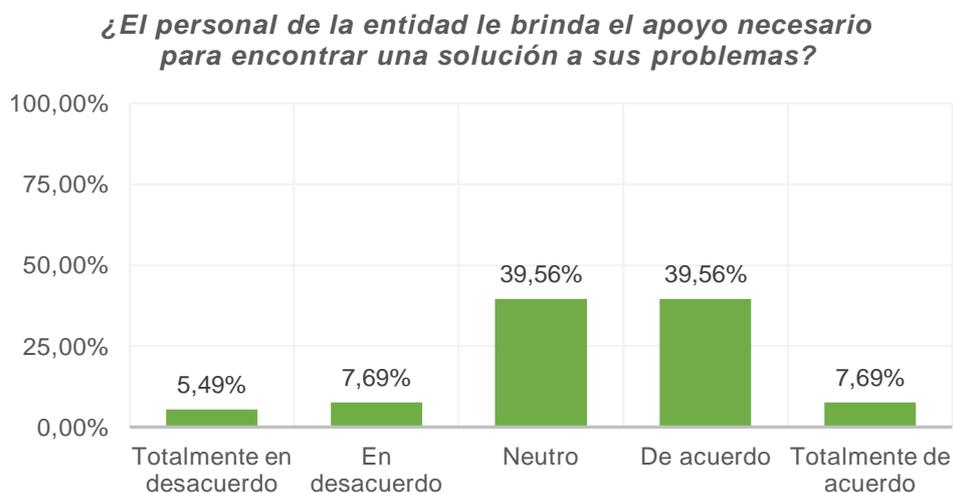
¿El personal de la entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	5	5.49%
En desacuerdo	7	7.69%
Neutro	36	39.56%
De acuerdo	36	39.56%
Totalmente de acuerdo	7	7.69%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 18

¿El personal de la entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 22, frente a la pregunta ¿ el personal de la entidad le brinda apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?, los administrados respondieron lo siguiente:

Un 5.49% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 7.69 % menciona estar en desacuerdo, así también un 39.56% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 39.56% estuvo de acuerdo, y un 7.69% estuvo totalmente de acuerdo, lo que significaría que el personal está brindando apoyo necesario a los administrados.

Tabla 23

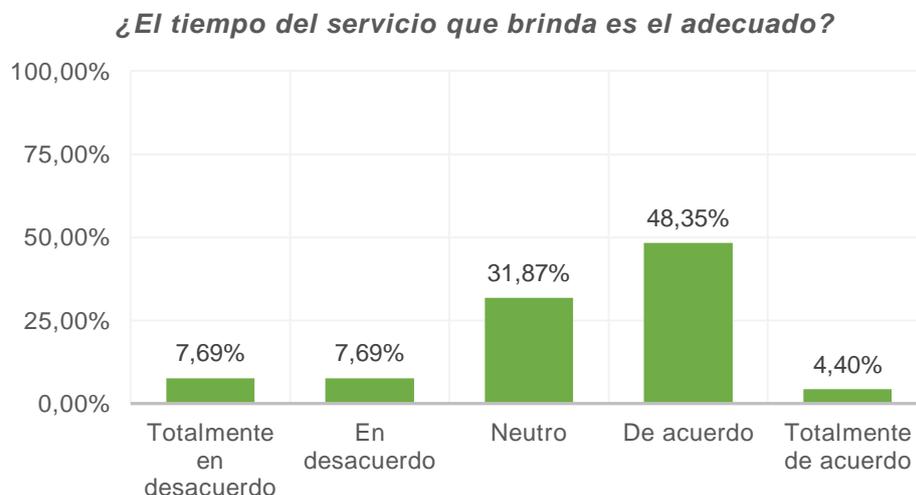
¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7.69%
En desacuerdo	7	7.69%
Neutro	29	31.87%
De acuerdo	44	48.35%
Totalmente de acuerdo	4	4.40%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 19

¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 23, frente a la pregunta *¿el tiempo del servicio que brinda es el adecuado?*, los administrados respondieron lo siguiente: Un 7.69% respondió estar totalmente en

desacuerdo, en un 7.69% menciono estar en desacuerdo, así también un 31.87% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 48.35% estuvo de acuerdo, y un 4.40% estuvo totalmente de acuerdo. Lo que significaría que el tiempo brindado en los servicios requeridos a la Municipalidad Distrital de Amarilis es el adecuado.

Tabla 24

¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?

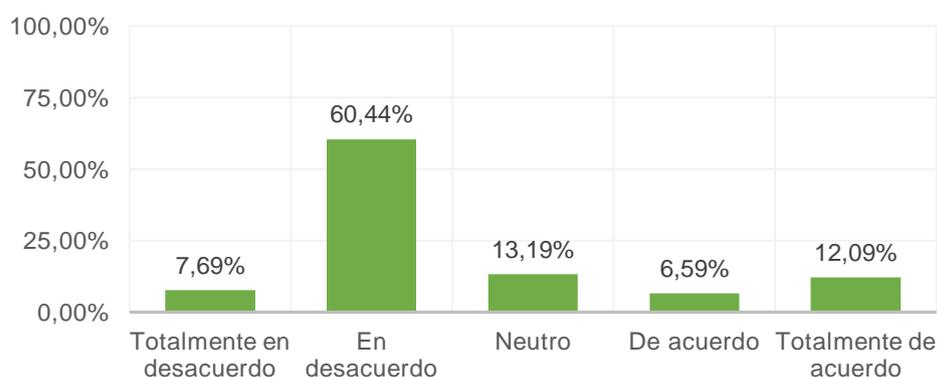
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7.69%
En desacuerdo	55	60.44%
Neutro	12	13.19%
De acuerdo	6	6.59%
Totalmente de acuerdo	11	12.09%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 20

¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?

¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad distrital de Amarilis?



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 24, frente a la pregunta ¿durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?, los administrados respondieron lo

siguiente: Un 7.69% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 42.86% menciono estar en desacuerdo, así también un 24.18% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 13.19% estuvo de acuerdo, y un 12.09% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 25

¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?

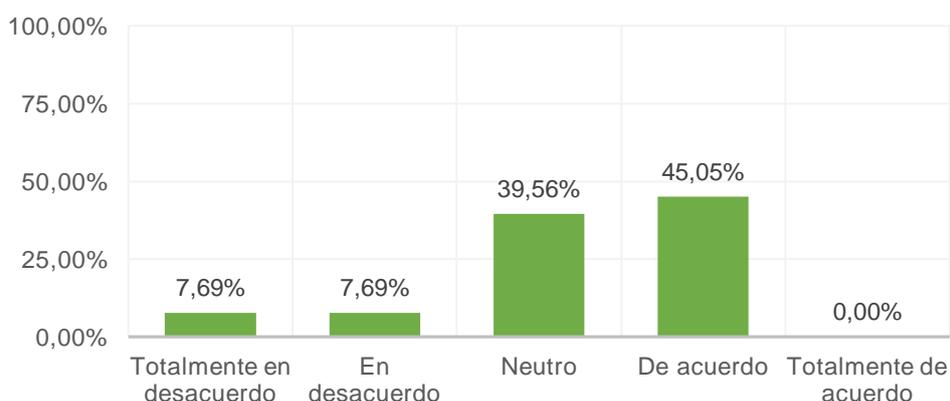
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7.69
En desacuerdo	7	7.69
Neutro	36	39.56
De acuerdo	41	45.05
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 21

¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?

¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?



Fuente: Tabla 25

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 25, frente a la pregunta ¿ el comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?,

los administrados respondieron lo siguiente: Un 7.69 respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 7.69% menciona estar en desacuerdo, así también un 39.56% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 45.05% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 26

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?

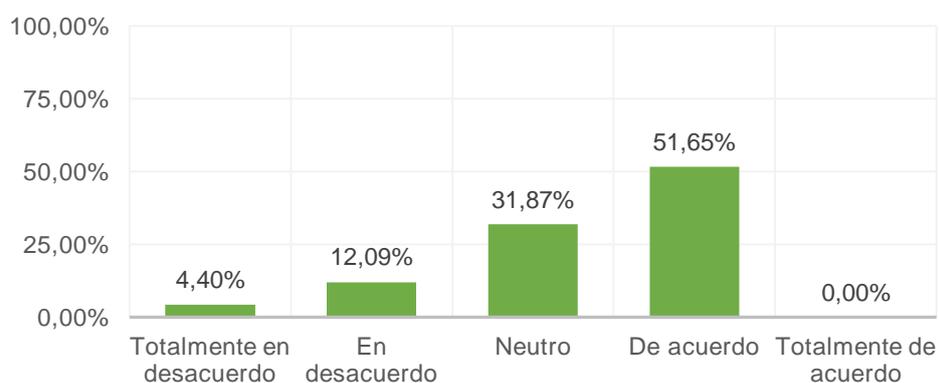
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.40%
En desacuerdo	11	12.09%
Neutro	29	31.87%
De acuerdo	47	51.65%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 22

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?



Fuente: Tabla 26

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 26, frente a la pregunta ¿los funcionarios y o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?, los administrados respondieron lo

siguiente: Un 4.40% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 12.09% menciona estar en desacuerdo, así también un 31.87% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 51.65% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 27

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?

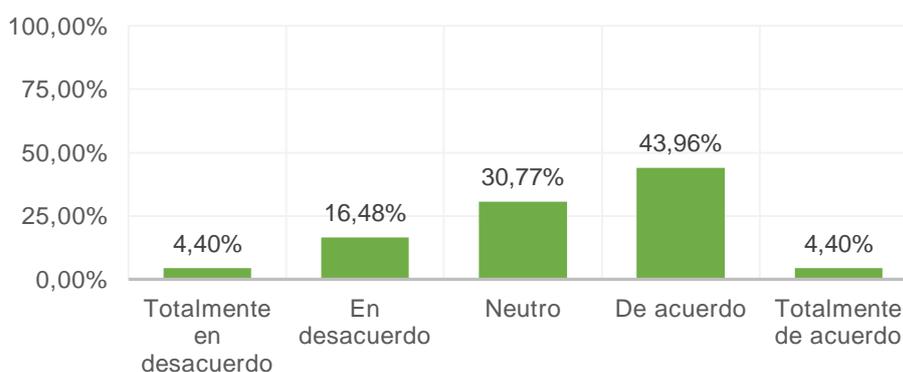
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4.40%
En desacuerdo	15	16.48%
Neutro	28	30.77%
De acuerdo	40	43.96%
Totalmente de acuerdo	4	4.40%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 23

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?



Fuente: Tabla 27

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 27, frente a la pregunta ¿los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?, los administrados respondieron lo siguiente: Un 4.40% respondió estar

totalmente en desacuerdo, en un 16.48% menciono estar en desacuerdo, así también un 30.77% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 43.96% estuvo de acuerdo, y un 4.40% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 28

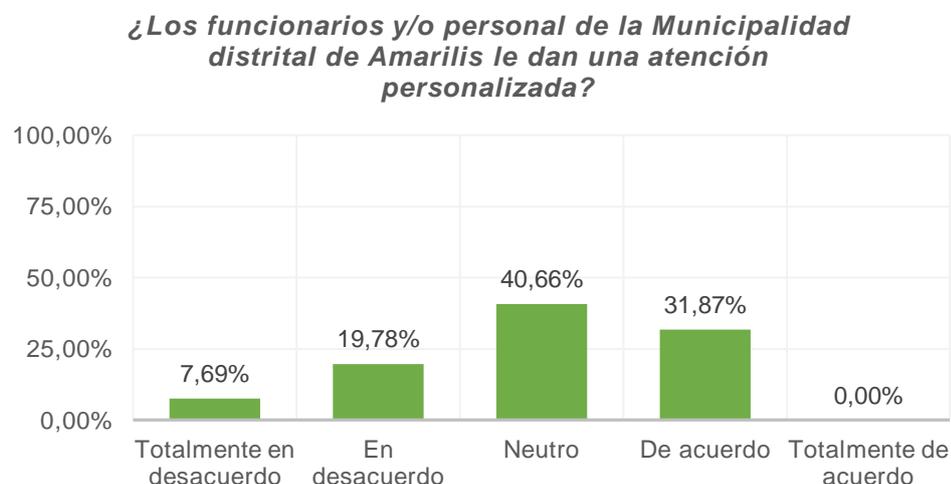
¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7.69%
En desacuerdo	18	19.78%
Neutro	37	40.66%
De acuerdo	29	31.87%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 24

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?



Fuente: Tabla 28

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 28, frente a la pregunta ¿ los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?, los administrados respondieron lo

siguiente: Un 7.69% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 19.78% menciono estar en desacuerdo, así también un 40.66% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 31.87% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 29

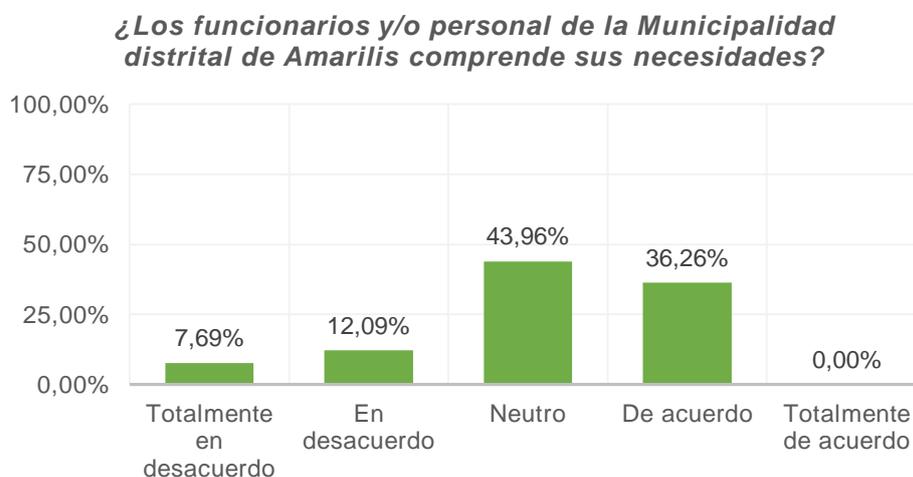
¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis comprende sus necesidades?

Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7.69%
En desacuerdo	11	12.09%
Neutro	40	43.96%
De acuerdo	33	36.26%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 25

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis comprende sus necesidades?



Fuente: Tabla 29

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 29, frente a la pregunta los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis comprende sus necesidades?, los administrados respondieron lo

siguiente: Un 7.69% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 12.09% menciona estar en desacuerdo, así también un 43.96% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 36.26% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 30

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?

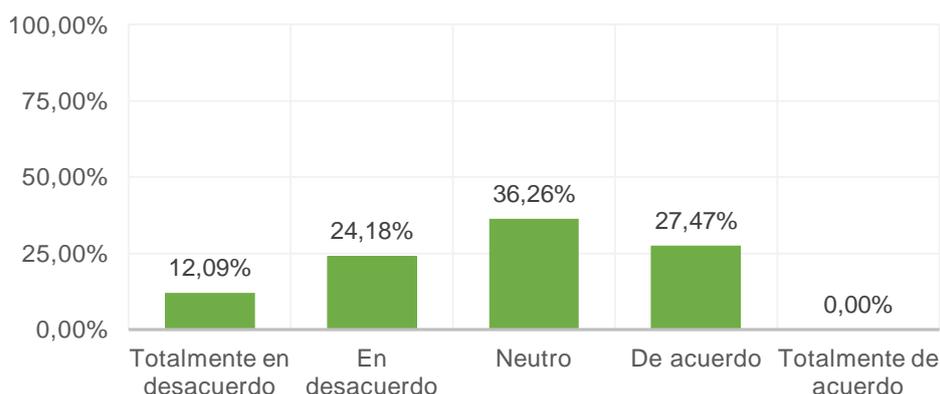
Ítem	N = 91	
	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	12.09%
En desacuerdo	22	24.18%
Neutro	33	36.26%
De acuerdo	25	27.47%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	91	100%

Fuente: Administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Figura 26

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?

¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?



Fuente: Tabla 30

INTERPRETACIÓN:

Al culminar la encuesta a los administrados de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se puede precisar en la tabla 30, frente a la pregunta ¿los funcionarios y/o personal de la Municipalidad distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?, los

administrados respondieron lo siguiente: Un 12.09% respondió estar totalmente en desacuerdo, en un 27.47% menciono estar en desacuerdo, así también un 36.26% manifestó estar en neutro, sin embargo, el 0% estuvo de acuerdo, y un 0% estuvo totalmente de acuerdo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En la presente investigación, se utilizó el software de IBM SPSS 21, programa de estadística mas reconocido a nivel mundial, para realizar la contrastación de la hipótesis se hizo uso de la correlación de Spearman, haciendo pruebas en la hipótesis general y especifica teniendo en cuenta los siguientes parámetros

Tabla 31

Regla de interpretación del coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
0.00	Correlación nula
±0.01 a 0.19	Correlación muy baja
±0.20 a 0.39	Correlación baja
±0.40 a 0.69	Correlación moderada
±0.70 a 0.89	Correlación alta
±0.90 a 0.99	Correlación muy alta
±1.00	Correlación grande y perfecta

(Mayorga, 2022)

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 32

Pruebas de normalidad de la gestión logística y calidad de servicio

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	0,210	25	0,001	0,875	25	0,002
Calidad de servicio	0,172	25	0,017	0,855	25	0,001

a. Corrección de la significación de Liliefors

Fuente: Cuestionario 2022

INTERPRETACIÓN:

La muestra de nuestra investigación es de 25 trabajadores del área de logística de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la prueba de normalidad se considera a Shapiro-Wilk, porque se usa para muestras menores a cincuenta, donde podemos observar la significancia de la gestión logística es de 0,002 y la calidad de servicio es de 0,001 en ambos casos son menores a 0,05 y los datos no son normales o también se puede decir que son asimétricos por lo tanto para hallar la correlación de variables corresponde aplicar la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 33

El grado de correlación entre gestión logística y calidad de servicio

Coeficiente de correlación		Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
	Gestión logística		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	25	25
	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
Sig. (bilateral)	,001	.	
N	25	25	

** , La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral),

Fuente: Cuestionario 2022

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 33, el grado de correlación obtenido mediante el coeficiente de Spearman se evidencia una correlación alta entre la variable gestión logística y calidad de servicio, con una correlación de $r=0.733$ con un valor de significancia de $p=0.001$ menor a 0.05. Con este resultado se acepta la hipótesis general H_g : si existe relación entre la gestión logística y calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022; de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

4.2.2. CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES

POLÍTICA DE COMPRAS Y CALIDAD DE SERVICIO:

Tabla 34

El grado de correlación entre política de compras y calidad de servicio

Coeficiente de correlación			Política de compras	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Política de compras	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,369*
		Sig. (bilateral)	.	0,038
		N	25	25
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de 0,369*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,038	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2022

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 34, el grado de correlación obtenido mediante el coeficiente de Spearman se evidencia una correlación baja entre la dimensión política de compras y calidad de servicio, con una correlación de $r=0.369$ con un valor de significancia de $p=0.038$ menor a 0.05. Con este resultado se acepta la hipótesis específica He1. Si existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022; de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

POLÍTICA DE SUMINISTROS Y CALIDAD DE SERVICIO:

Tabla 35

El grado de correlación entre política de suministros y calidad de servicio

Coeficiente de correlación			Política de suministros	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Política de suministros	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,550*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	25	25
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de 0,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	25	25

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

Fuente: Cuestionario 2022

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 35, el grado de correlación obtenido mediante el coeficiente de Spearman se evidencia una correlación moderada entre la dimensión política de suministros y calidad de servicio, con una correlación de $r=0.550$ con un valor de significancia de $p=0.001$ menor a 0.05. Con este resultado se acepta la hipótesis específica He2. Si existe relación entre la política de suministros y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022; de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO:

Tabla 36

El grado de correlación entre política de distribución y calidad de servicio

Coeficiente de correlación		Política de distribución	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Política de distribución	Coeficiente de correlación	1,000	0,358*
		Sig. (bilateral)	.	0,035
		N	25	25
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,035	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario 2022

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 36, el grado de correlación obtenido mediante el coeficiente de Spearman se evidencia una correlación baja entre la dimensión política de distribución y calidad de servicio, con una correlación de $r=0.358$ con un valor de significancia de $p=0.035$ menor a 0.05. Con este resultado se acepta la hipótesis específica He3. Si existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022; de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se presenta la discusión de resultados obtenidos por los autores citados en los antecedentes.

Los resultados de la investigación evidencian que el 76% de los trabajadores manifestaron que las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado en la Municipalidad Distrital de Amarilis, respecto a la distribución de los bienes requeridos por las áreas usuarias para atención de los administrados el 40% manifestó en desacuerdo ya que los procesos de compra de bienes presentas atrasos y no se llegan a distribuir en tiempo oportuno; al respecto los resultados obtenidos por Reyes (2017) en su tesis titulado “Relación entre gestión logística y calidad de servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016”, el 47.7% no está de acuerdo con la entrega de los pedidos que son solicitados por los retrasos y esto afecta directamente la calidad de servicio a los administrados ya que no se cuenta con la capacidad operativa para cumplir con las exigencias y en tiempo oportuno con los pedidos de los administrados.

Los resultados de la investigación demuestran que existe correlación positiva baja entre la política de compras con la calidad de servicio con una correlación de 0.369; esto resultados se deben a que la unidad de logística de la municipalidad distrital de Amarilis el proceso de compra y contratación de servicios es muy lento, que si bien se siguen todos los procesos establecidos pero no se realiza en tiempo oportuno por ende la entrega o atención de los servicios a los administrados no cumplen con sus expectativas totales por lo que muestra su disconformidad, manifestando un 81.32% de los administrados estar en desacuerdo con la calidad de servicios que se brinda en la municipalidad; en razón de ello, si se realiza de manera oportuna el abastecimiento de la capacidad operativa se brindara un mejor servicio al administrado y estos resultados se repercutirán; al respecto Rodríguez (2020) en su tesis titulada La relación Logística y la Calidad de los Servicios de la

Empresa Utilidades Domesticas Lima SAC de la provincia Constitucional del Callao-Perú 2020”, manifiesta que cualquier propuesta logística debe de poner atención no solo en el proceso sino en la satisfacción del cliente, una comunicación efectiva y/o asertiva entre todas las áreas que se encuentran comprometidas entonces el servicio o producto solicitado por los usuarios cumplirá con la calidad del servicio que satisface las necesidades del usuario o cliente.

Respecto a la política de suministros, los resultados de la investigación evidencian que existen relación con la calidad de servicio con una correlación positiva moderada ($r=0.550$ y un $p=0.001$) y de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas 9, 10 y 12, se concluye que la entidad administra los bienes de manera correcta y conlleva el control de los suministros de manera adecuada en el almacén de la entidad, con un valor de 88%, 64%, 48% respectivamente estuvieron de acuerdo por parte de los funcionarios de la entidad, lo cual nos indica que existe una relación directa al evidenciar que en la administración de suministros se realizan de manera ordenada y oportuna, lo cual conlleva a que hay un nivel de avance en este indicador; al respecto Figuera (2000) señala que el principal objetivo de las políticas de gestión de adquisiciones y suministros es que pueda garantizar que toda compra realizada puede ser adquirida, distribuida y utilizada de una manera correcta teniendo en cuenta que estas cumplan con las normas de calidad, con bajo precio y que puedan regirse con las normas establecidas en el ámbito nacional e internacional. Sin embargo, Peñafiel (2020) en su tesis titulado “Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador”, concluye que en esta entidad no existe una forma correcta de llevar a cabo la planificación y control de los diferentes procesos de las operaciones para que la gestión logística sea más eficiente, así mismo no existe la documentación idónea para orientar a los colaboradores del trabajo que deben de realizar al momento de recepcionar, almacenar y distribuir los bienes; similares resultados obtuvo Torres (2017) en su tesis titulado “Aplicación de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017”, en el cual concluye que en la empresa existe una falta de organización y manejo

logístico por lo que al realizarlo de manera empírica está repercutiendo de manera negativa en el control de suministros, costos de almacenamiento por no tener claro la ubicación de los bienes para una atención en menor tiempo a los usuarios.

Finalmente, con relación a la política de distribución con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de amarilis se demostró que tiene correlación positiva baja de 0.358, esto se debe a que el abastecimiento de los bienes y la contratación de servicios no se realiza en el tiempo oportuno, lo cual repercute en la atención a los usuarios, ya que tanto los trabajadores administrativos y los usuarios tuvieron calificaciones en desacuerdo la primera por la atención de los requerimientos y los usuarios por que los trabajadores no tienen la capacidad operativa suficiente para atender sus demandas, por lo que es necesario que la Municipalidad Distrital de Amarilis implemente las medidas necesarias para brindar un mejor servicio a los administrados; al respecto Rodríguez (2020) en su estudio concluye que, si se desarrolla de manera correcta la gestión logística, se obtiene los resultados deseados pudiendo identificar los factores que ponen riesgo el cumplimiento oportuno en la distribución, adicional a esto, se tendrá el conocimiento necesario para poder convertir un proceso normal a un proceso que conlleve mayor seguridad y cumplirá con la calidad del servicio que satisface las necesidades del usuario o cliente.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir con lo siguiente:

1. Respecto al objetivo general se comprobó que existe relación entre las variables gestión logística y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva alta de $rs=0.733$ y un valor de significancia de $p=0.001$; con los resultados se concluye que, si existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022, y se rechazó la hipótesis nula. Los resultados demuestran que un 60.44% de los administrados manifestaron que el personal de la institución no realiza el seguimiento de los servicios tramitados (Tabla 21), el 53% manifestó que el personal de la institución no le brinda apoyo para solución de problemas (Tabla 22), el 55% manifestó que el personal no transmite confianza al momento de atención (Tabla 25) y un 73% manifestó que la institución no se preocupa por mejorar sus servicios en atención al cliente (Tabla 30).
2. Respecto al objetivo específico 1 se comprobó que existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva baja de $rs=0.369$ y un valor de significancia de $p=0.038$; con los resultados se concluye que, si existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022, y se rechazó la hipótesis nula. Esto se sustenta en los resultados obtenidos en las Tablas 5, 6, 7 y 8 en el cual los trabajadores del área de logística manifiestan estar de acuerdo con: Las compras por la entidad son las adecuadas un 76%; los proveedores cuentan con bienes solicitados un 40%, el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad un 68% y que en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio se toma en consideración los precios un 64%; sin embargo, un 60% del personal de la entidad manifestó que los proveedores no realizan oportunamente la atención de requerimientos solicitados (Tabla 6) y por ello se tiene un 68.14% de los administrados manifestaron que en la

municipalidad no se cuenta con suficiente personal para atención al usuario (Tabla 17), un 76% de los administrados manifestaron que no cuentan con las instalaciones adecuadas para brindar el servicio (Tabla 18), el 81% percibió la impaciencia del personal de la institución (Tabla 24); el 68% considera que la infraestructura de las oficinas no son las adecuadas (Tabla 16)

3. Respecto al objetivo específico 2 se comprobó que existe relación entre las variables política de suministros y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva moderada de $r_s=0.550$ y un valor de significancia de $p=0.001$; con los resultados se concluye que, si existe relación entre la política de suministros y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022, y se rechazó la hipótesis nula. Esto se sustenta en los resultados obtenidos en la (Tabla 9) donde el 88% de los trabajadores de la municipalidad manifiestan estar de acuerdo con la adquisición de bienes y servicios de la entidad están en función de los términos de referencia y especificaciones técnicas que solicita el área usuaria y el 52% manifiesta estar desacuerdo que los bienes son duraderos (Tabla 12); sin embargo, un 68% de los administrados manifestaron que el personal de la entidad no brinda una atención personalizada (Tabla 28), un 64% del personal no comprende las necesidades del administrado (Tabla 29), asimismo, un 59 % de los administrados manifestaron que el personal de la institución no se encuentra identificado (Tabla 19)

4. Respecto al objetivo específico 3 se comprobó que existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva baja de $r_s=0.358$ y un valor de significancia de $p=0.035$; con los resultados se concluye que, si existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022, y se rechazó la hipótesis nula. Esto se sustenta en los resultados obtenidos por los trabajadores de la entidad que manifiestan estar de acuerdo que la distribución de bienes es eficiente un 60% (Tabla 15); mientras que los administrados manifestaron lo siguiente: El personal de la entidad no le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución

a sus problemas un 53% (Tabla 22), el 53% con el tiempo del servicio es el adecuado (Tabla 23), el 55% que el personal de la entidad no le transmite confianza (Tabla 25), el 52% que el personal demuestra amabilidad en la atención (Tabla 26), sin embargo, el 76% del personal no recibió la capacitación en distribución de bienes (Tabla 14) y un 52% de los administrados no está satisfecha con la atención que brinda el personal de la institución (Tabla 27).

RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados obtenidos, se recomienda al Gerente de la Municipalidad Distrital de Amarilis, realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre actividades de gestión logística, para disminuir los riesgos y retrasos en la gestión de adquisiciones de bienes y contratación de servicios que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad y la calidad de atención que se le brinda a los administrados. Asimismo, se recomienda capacitar al personal en atención al público.
2. En base a la política de compras la Municipalidad Distrital de Amarilis la entidad debe gestionar oportunamente las adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios con las cuales se pueda garantizar una atención de calidad, oportuna a los administrados y se encuentren satisfechos; asimismo, se recomienda a los funcionarios realizar un diagnóstico de los puestos de trabajo y las personas contratadas para analizar su carga laboral y en función a ello tratar de organizar de manera adecuada para que puedan apoyar a las oficinas que lo requieran; de la misma manera respecto a las instalaciones eléctricas se debe de contratar un especialista en electricidad para realizar una reinstalación eléctrica de toda las oficinas, ya que se evidenció una instalación eléctrica en pésimas condiciones, esto con la finalidad de evitar incendios o explosiones y salvaguardar las vidas de los trabajadores y usuarios presentes; en cuanto a la infraestructura es urgente implementar la adquisición de nuevos escritorios, sillas, computadoras, fotocopadoras, anaqueles (estante), ya que el personal viene laborando en dichos elementos en mala condición, el cual no permite brindar una atención de calidad a los usuarios; asimismo, los servicios higiénicos públicos se encuentran en pésimas condiciones, el cual requieren nuevas instalaciones de manera urgente, toda vez que una mala infraestructura provoca una mala imagen para la institución.
3. Respecto a la política de suministros, es necesario que la entidad lleve un control de los bienes que cuenta la entidad, realizar una programación oportuna de los bienes y servicios a requerir de manera anticipada para

garantizar la adecuada atención a los usuarios, debido a que si un área usuaria no cuenta con los recursos suficientes, el servicio que se brinda a los administrados no generará satisfacción, por el contrario generará actitudes negativas por la municipalidad y su personal; asimismo, es necesario que la institución suministre al personal, los medios de identificación necesaria para que los usuarios los identifiquen y finalmente, es importante que el personal de las áreas usuarias programen de manera oportuna los bienes y servicios que requieren para la atención a los usuarios.

4. Respecto a la política de distribución, el área de almacén de la entidad debe realizar los procedimientos administrativos en tiempo oportuno para que los bienes solicitados por las áreas usuarias sean entregados en tiempo oportuno; sin embargo, por entregar rápido no debe transgredir los lineamientos normativos, sino, seguir los procedimientos administrativos optimizando los tiempos necesarios, asimismo, la entidad debe capacitar al personal en tema de distribución de bienes, debido a que las áreas usuarias no cuentan con los bienes y servicios oportunos para brindar un buen servicio al administrado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, J. (2015). *Logística Integral: La gestión operativa de la empresa* (Quinta ed.). ESIC EDITORIAL. <https://www.casadellibro.com/libro-logistica-integral-la-gestion-operativa-de-la-empresa-5-ed/9788415986904/2576845>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). EDITORIAL EPISTEME, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Asociacion Latinoamerica de Logistica. (2008). *Glosario de Términos Logísticos*. Asociacion Latinoamericana de Integracion. Obtenido de <http://alv-logistica.org/docs/GlosarioLog%C3%ADstico2008.pdf>
- Baca, G. (2010). *Evaluacion de Proyectos* (Sexta ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. https://www.academia.edu/13450952/Evaluacion_de_Proyectos_6ta_ed_Gabriel_Baca_Urbina
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2015). *Logística integral: Lean Supply Chain Management* (Tercera ed.). Profit Editorial. https://www.amazon.com/-/es/August-Casanovas-i-Villanueva/dp/8415330510#detailBullets_feature_div
- Cerem (2018). *Servqual*. <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Cuellar, E., Eloisa del Pino, M., & Ruiz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos (Guía Ministerial, Universidad Carlos*

III de Madrid). Repositorio de la Universidad Carlos III - Madrid, Madrid.
Obtenido de <http://hdl.handle.net/10016/14520>

Escalante, C. (2015). *Gestión Logística para la satisfacción de los Clientes de una Empresa Industrial*. Lima: Repositorio Universidad Wiener.

Escalante, P. (2015). *Introducción a la Administración y Gestión Pública*. Fondo Editorial de la Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Fernie, J., & Sparks, L. (2011). *Logística y Gestión de ventas*. GRANICA. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-logistica-gestion-de-la-venta-john-fernie-leigh-sparks-como-han-logrado-los-principios-minoristas-del-mundo-establecer-la-cadena-proveedor-minorista-cliente/mkt0006600897/12888638>

Ferretti, D. (2015). *La logística Empresarial*. Ediciones Gestion 2000.

Figuera, D. S. (2000). *La Logística Empresarial en el Nuevo Milenio*. Ediciones Gestion 2000. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=n-qkIVoHP7UC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ibarra, E. (2015). *Los modelos ServPerf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio*. Gestion.

Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial (tesis para obtener el título profesional, Universidad Privada Norbert Wiener)*. Repositorio Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1238>

- LCE. (2019). *Texto Unico Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones con el Estado*. Editora Peru. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>
- Logycom (2022). *¿Qué es la gestión de almacenes?* <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-gestion-de-almacenes#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20almacenes%20es%20un%20proceso%20log%C3%ADstico%20que%20incluye,an%C3%A1lisis%20de%20los%20datos%20generados>.
- Lopez, V. (2018). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. Especial Directivos. Obtenido de <https://books.google.com.gt/books?id=Wz1tLI8uVWwC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Meneses, R. (2018). *La Logística y la Calidad de los Servicios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2018 (Tesis para optar título profesional, Universidad de Huanuco)*. Repositorio de la Universidad de Huanuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1514>
- Mora, L. (2011). *Diccionario Logística y Supply Chain*. High Logistics. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/dic_logistica.pdf
- Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=280006>
- Peñafiel, C. (2020). *Modelo de gestión logística para la bodega de medicamentos y dispositivos médicos del Ministerio de Salud Pública (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel)*. Repositorio Universidad Tecnológica Israel.
- Reyes, G. (2018). *Comercio y desarrollo : bases conceptuales y enfoque para América Latina y el Caribe*. Incluye los aspectos principales, en las

cuales se considera. *Publicacion semestral Tegucigalpa HN: UNAH*, 65-99.

Reyes, K. (2017). *Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016 (Tesis para obtener el título profesional, Universidad Cesar Vallejo)*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10214>

Roux, M. (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes* (Quinta ed.). Ediciones Gestión 2000.

Santos, I. S. (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=KubmRuDdV6IC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Torres, F. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017 (Tesis para la obtencion de título, Universidad Nacional de Trujillo)*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9383>

Uribe Echevarría (2016). *Sesión a 1 introducción a la logística*. <https://www.slideshare.net/CarlosUribeEcheverra/sesin-a-1-introduccion-a-la-logstica-67317943>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Jesús Vélez De Villa, R. (2023). *La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO I. MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGIA
<p>General</p> <p>PG: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>Pe1: ¿De qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?</p> <p>Pe2: ¿De qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?</p> <p>Pe3: ¿De qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022?</p>	<p>General</p> <p>OG: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022</p> <p>Específicos</p> <p>Oe1: Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022</p> <p>Oe2: Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022</p> <p>Oe3: Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022</p>	<p>General</p> <p>HG: Si existe relación entre la gestión logística y calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>He1: Si existe relación entre la política de compras y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.</p> <p>He2: Si existe relación entre la política de suministros y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.</p> <p>He3: Si existe relación entre la política de distribución y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Gestión logística</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compras • Política de Suministros • Política de Distribución <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elemento Tangible • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Relacional Diseño: La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: M: Muestra O: Observación de las variables r: Relación</p> <p>A. Población</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variable Independiente - Gestión Logística: a los 242 funcionarios, administrativos y expertos en la materia de la Municipalidad Distrital de Amarilis. • Variable Dependiente - Calidad de Servicio: a los 1750 administrados registrados como atendidos en los diferentes servicios que brinda la entidad. <p>B. Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Logística: 25 entre Gerentes y expertos en logística. No probabilístico • Calidad De Servicio: 91 administrados atendidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Probabilístico



ANEXO II. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS Y EXPERTOS EN LA MATERIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para la investigación y las propuestas que se realizaran es totalmente anónima. Por lo que se pediría de la manera más amable responder marcando con una (X) la respuesta que ve conveniente en las siguientes preguntas:

POLITICA DE COMPRA

1. ¿Considera que en las compras y/o contrataciones de servicios tiene un proceso adecuado?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
2. ¿Los proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
3. ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones exigidas por la entidad?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
4. ¿El área de logística en el proceso de la adquisición de bienes y/o contratación de servicio toma en consideración los precios?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

POLÍTICA DE SUMINISTROS

5. ¿La adquisición de los bienes y servicios en la entidad son de acuerdo con los términos de referencia y especificaciones técnicas?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
6. ¿Consideras la logística la calidad del bien para la adquisición de los productos?

- Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
7. ¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
8. ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

9. ¿Es política de la Municipalidad Distrital de Amarilis fomentar una Política de Distribución Directa entre el productor y consumidor?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
10. ¿Recibió capacitaciones respecto Distribución Directa?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
11. ¿La logística de distribución de los bienes requeridos para la atención al administrados es eficiente?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

¡¡Gracias!!



ANEXO III. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene fines académicos, la misma permitirá a la Municipalidad distrital de Amarilis mejorar los servicios que prestan a nivel de asistencia, asesoría, entre otros. Por lo que se pediría de la manera más amable respondiendo, marcando con una (X) la respuesta que ve conveniente en las siguientes preguntas:

TANGIBILIDAD

1. ¿Considera que la infraestructura de las oficinas de Municipalidad Distrital de Amarilis son las adecuadas?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
2. ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los administrados?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
3. ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la Municipalidad Distrital de Amarilis para brindar un buen servicio?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
4. ¿El personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis está identificado?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

FIABILIDAD

5. ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()
6. ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?
 Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()
 De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

7. ¿El personal de la Entidad le brinda el apoyo necesario para encontrar una solución a sus problemas?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

CAPACIDAD DE RESPUESTA

8. ¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

9. ¿Durante la atención percibe usted impaciencia del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

SEGURIDAD

10. ¿El comportamiento de los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis en el momento de atención le transmite confianza?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

11. ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis son amables en su forma de trato?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

12. ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis le brinda el apoyo adecuado para satisfacer sus necesidades?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

EMPATÍA

13. ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis le dan una atención personalizada?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

14. ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis comprenden sus necesidades?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro ()

De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

15. ¿Los funcionarios y/o personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis se preocupan por mejorar sus servicios de atención al cliente?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Neutro
()
De acuerdo () Totalmente de acuerdo ()

¡¡Gracias!!