

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



TESIS

**“La administración logística y la calidad de los servicios
públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle
2023”**

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

AUTOR: Aquino Fabian, Elvis Heber

ASESOR: López Sánchez, Jorge Luis

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 Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76439363

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 24 del mes de noviembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Secretaria)
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1523-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE 2023**", presentada por el Bachiller, **AQUINO FABIAN, Elvis Heber**, para optar el título Profesional de Licenciado 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 APROBADO con el calificativo cuantitativo de 16 DIECISEIS y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:25 horas del día **24 del mes de noviembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
N° DNI 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

SECRETARIA



Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
N° DNI 22512599

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

VOCAL



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Jorge Luis López Sánchez**, docente asesor del Programa Académico de Administración de Empresas y designado mediante la Resolución N° 598-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH, del estudiante AQUINI FABIAN ELVIS HEBER, de la investigación titulada: LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE 2023.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **19%** 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, 14 de diciembre de 2023

López Sánchez Jorge Luis
DNI N° 06180806

Código Orcid N° <http://orcid.org/0000-0002-0520-8586>

INFORME FINAL TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	5%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	3%
3	www.slideshare.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

López Sánchez Jorge Luis
DNI N° 06180806

Código Orcid N° <http://orcid.org/0000-0002-0520-8586>

DEDICATORIA

A mis padres por su invaluable apoyo, para mi formación

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, por sumar con sus respuestas al desarrollo de la tesis.

A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, por su apoyo en el desarrollo de la Tesis.

A todos aquellos que han hecho posible el desarrollo de la tesis.

A todos mis docentes de la Universidad de Huánuco

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
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. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. 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. ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA.....	23
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	32

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	40
2.4.	HIPÓTESIS.....	41
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	41
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	41
2.5.	VARIABLES	42
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	42
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	42
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
CAPÍTULO III.....		45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		45
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1.	ENFOQUE.....	45
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	45
3.1.3.	DISEÑO.....	45
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.2.1.	POBLACIÓN	46
3.2.2.	MUESTRA.....	47
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
CAPÍTULO IV.....		49
RESULTADO.....		49
4.1.	RESULTADOS	49
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	73
CAPÍTULO V.....		78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		78
5.1.	DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	78
5.2.	DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO	79
CONCLUSIONES		81
RECOMENDACIONES.....		83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		84
ANEXOS.....		88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios	49
Tabla 2 Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad	50
Tabla 3 Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios	51
Tabla 4 La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales.....	51
Tabla 5 La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población.....	53
Tabla 6 La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general	54
Tabla 7 La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios	55
Tabla 8 Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios	56
Tabla 9 Los materiales adquiridos por la Municipalidad sí tienen características que son demandadas por los servicios.....	57
Tabla 10 Los materiales e insumos son de calidad	58
Tabla 11 La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda	59
Tabla 12 Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios	59
Tabla 13 Los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas.....	61
Tabla 14 Se ha visto voluntad en los servidores públicos la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo	62

Tabla 15 La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores	63
Tabla 16 Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	64
Tabla 17 Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.....	65
Tabla 18 Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población ...	66
Tabla 19 Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado	67
Tabla 20 Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garanticen el cumplimiento de todas estas.....	68
Tabla 21 La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población.....	69
Tabla 22 Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población	70
Tabla 23 Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos	71
Tabla 24 Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población	72
Tabla 25 Criterios para analizar y determinar la incidencia entre la administración logística y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital del Valle Huánuco 2023.....	73
Tabla 26 Determinación de la incidencia entre la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023	74
Tabla 27 Determinación de la incidencia entre las compras de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Santa María del Valle 2023.....	75
Tabla 28 Determinación de la incidencia entre la distribución de bienes de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Santa María del Valle 2023.....	76

Tabla 29 Determinación de la calidad de los bienes de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.....	77
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios	49
Figura 2 Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requieren los diferentes servicios de la Municipalidad	50
Figura 3 Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios	51
Figura 4 La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales	52
Figura 5 La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población	53
Figura 6 La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general	54
Figura 7 La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios	55
Figura 8 Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios	56
Figura 9 Los materiales adquiridos por la Municipalidad sí tienen características que son demandadas por los servicios	57
Figura 10 Los materiales e insumos son de calidad	58
Figura 11 La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda	59
Figura 12 Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios	60
Figura 13 Los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas	61
Figura 14 Se ha visto voluntad en los servidores públicos la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo	62

Figura 15 La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.....	63
Figura 16 Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	64
Figura 17 Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.....	65
Figura 18 Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población	66
Figura 19 Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado...	67
Figura 20 Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas.....	68
Figura 21 La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población	69
Figura 22 Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población	70
Figura 23 Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos.....	71
Figura 24 Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población	72

RESUMEN

La tesis ha tenido como principal objetivo medir la incidencia que existe entre la administración logística y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, teniendo para ello una metodología de tipo aplicada. El nivel de incidencia ha sido medido a partir de 2 aspectos fundamentales, el primero de ellos tuvo como propósito establecer de manera descriptiva una relación entre el comportamiento de la variable con sus dimensiones respecto a la calidad de servicio y el siguiente sometido a un tratamiento estadístico oportuno cuya técnica plasmada en el coeficiente de correlación Pearson ha permitido establecer una conclusión que a continuación se plantea respecto al objetivo general, la tesis ha demostrado la incidencia entre ambas variables de manera inferencial y estadística, siendo el primero de ellos el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor positivo 0.661, siendo esto corroborado con información de la tabla 1 donde el 15.4% de trabajadores y 59.6% de ellos sostienen estar de acuerdo con los procedimientos que garantizan atención oportuna a los contribuyentes y el 44.6% confirman esa percepción de parte de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, siendo valedera la hipótesis planteada. De esta manera, la tesis ha sometido a un cuestionamiento teórico estos hallazgos haciendo que sus resultados sean validados por estudios desarrollados por investigadores en el ámbito internacional, nacional y local, permitiendo fundamentalmente a esta investigación ser un insumo importante para investigaciones que requieran información de contextos específicos como los aquí evaluados.

Palabras claves: calidad, estandarización, organización, perfil, procedimientos.

ABSTRACT

The main objective of the thesis was to measure the incidence that exists between logistics administration and the quality of public services in the District Municipality of Santa María del Valle, using an applied methodology. The level of incidence has been measured from 2 fundamental aspects, the first of which had the purpose of establishing in a descriptive manner a relationship between the behavior of the variable with its dimensions with respect to the quality of service and the following subject to a statistical treatment. timely whose technique embodied in the Pearson correlation coefficient has allowed us to establish a conclusion that is presented below with respect to the general objective, the thesis has demonstrated the incidence between both variables in an inferential and statistical manner, the first of which is the Pearson correlation coefficient whose positive value is 0.661, this being corroborated with information from table 1 where 15.4% of workers and 59.6% of them maintain that they agree with the procedures that guarantee timely attention to taxpayers and 44.6% confirm this perception on the part of the public servants of the District Municipality of Santa María del Valle, the proposed hypothesis being valid. In this way, the thesis has subjected these findings to theoretical questioning, making its results validated by studies developed by researchers at the international, national and local level, fundamentally allowing this research to be an important input for research that requires information from contexts. specific as those evaluated here.

Keywords: quality, standardization, organization, profile, procedures.

INTRODUCCIÓN

La tesis, ha sido elaborada tomando en cuenta lineamientos establecidos por la Universidad de Huánuco en su reglamento de grados y títulos para las diferentes facultades. Es en ese contexto, que el contenido plasmado en la siguiente investigación toma en cuenta dichos criterios a efectos de que el lector pueda tener claro la secuencia y los procedimientos establecidos para la formulación de este, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, la tesis considera los fundamentos del porqué de la investigación, teniendo como unidad de estudio a la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle de la provincia de Huánuco, en él se plantea como objetivo establecer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio, comprendiendo que su importancia radica en la capacidad de generar información para mejorar la toma de decisiones en torno a la calidad de servicio, producto de una buena gestión logística en la Municipalidad. En el capítulo II, se hace una presentación de estudios relevantes que han permitido la discusión respectiva con las conclusiones obtenidas, se suma a ello el marco teórico conceptual de autores reconocidos por la ciencia administrativa quienes han escrito producto de haber analizado diferentes contextos.

En el capítulo III de la presente investigación, se toma en cuenta el marco metodológico, a partir del cual la ruta establecida para el desarrollo de la misma ha tomado en cuenta considerandos que han permitido la obtención de información primaria que ha sido sometido a un tratamiento estadístico. En el capítulo IV, demostrando el nivel de complementariedad, relación, e incidencia entre las variables de estudio propuesta. En el capítulo V abarca la discusión de los resultados con los antecedentes, bases teóricas y objetivos. Llegando a importantes hallazgos que han permitido establecer las conclusiones contundentes que hoy permiten sumar a la ciencia conocimientos respecto a la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, permitiendo a ella tomar decisiones que mejoren la efectividad en la administración de los recursos a través de una gestión logística apropiada que permita a la población gozar de servicios públicos adecuados. Las

recomendaciones están realizadas respecto a las conclusiones.

Finalmente es importante precisar que la investigación se convierte en un instrumento efectivo que sirve como base para el desarrollo de investigaciones de mayor profundidad en las variables planteada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Granados (2022) en su artículo publicado para el sitio web el País, hace referencia que la logística desde el punto de vista administrativo mueve la economía de las organizaciones. hace además una descripción, de que la satisfacción de los consumidores finales de cualquier producto depende fundamentalmente como la logística ha garantizado la provisión de insumos para la producción de estos. Asimismo, hace referencia que la logística siendo un tema propio de la actividad privada, los últimos 20 años ha tomado preponderancia en la actividad pública. En el caso de España la administración logística para el autor se circunscribe en decisiones apropiadas para atender la demanda de bienes y servicios públicos en las diferentes gobernaciones que existen. Cuando la administración logística, no cumple adecuadamente su rol, esto se traduce en bienes y servicios que no cumplen los estándares demandados por los consumidores finales.

Velásquez (2016) en su artículo publicado para la web de la Universidad ESAN, hace una clara referencia que la insatisfacción de la población en general se traduce en la recepción de servicios como los de limpieza pública desayunos escolares, seguridad ciudadana entre otros carentes de características que pueda juzgarlos como eficientes. Es el autor quien sostiene que el principal problema se traduce en la mala administración logística en los diferentes niveles de gobierno del país. Mucho de lo mencionado se traduce en adquisición de insumos de mala calidad, por ello la percepción del ciudadano hacia la prestación de servicios públicos es negativa aumentando cada semestre. Cita el autor, que la logística y como se administra este en el sector público es un tema que puede ser discutido en el ámbito de la eficiencia o de la confianza, este segundo aspecto es fundamental para definir que la calidad de los servicios públicos debe ser una percepción uniforme si la administración logística cumple su papel.

La Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, perteneciente a la provincia de Huánuco, departamento del mismo nombre, en enero ha iniciado una nueva gestión en su comuna. Lo observado por el Consejo Municipal entrante es la percepción negativa de la población de la calidad de los servicios públicos respecto a los últimos 4 años. Dentro de los juicios que se emite en la población en general, está la insatisfacción respecto a los servicios públicos, mencionando que estos no cumplen un horario regular y que en muchos casos esto se debe fundamentalmente a no contar con el combustible necesario ni las unidades (para los servicios de limpieza, seguridad, entre otros) para la prestación del mismo. De igual forma en la presentación del Gerente Municipal actual hizo referencia que la población ha escrito en el libro de reclamaciones juicios respecto a cómo se brinda los servicios en la misma comuna, sosteniendo que la municipalidad no cuenta con los materiales (útiles de escritorio recursos de limpieza, entre otros), tecnología apropiada (vehículos, computadoras, sistema de red, otros) para poder atender la demanda que estos tiene. Una de las respuestas, a esta realidad respecto a la percepción de la calidad de los servicios en Santa María del Valle es que la labor de la gestión anterior se ha centrado fundamentalmente en tercerizar o priorizar obras alejadas a la capital del distrito. Se puede hacer una descripción, la Municipalidad respecto a las compras que necesita hacer para los servicios se somete en demasía a los procesos burocráticos que demandan las leyes de compras públicas, a pesar de que tiene como soporte el SIGA, que debe atender la necesidad logística de cada área de la Municipalidad. Asimismo, la distribución de estos bienes e incluso servicios contratados tienen limitaciones de orden técnico dado que esto se traduce en una mala prestación del servicio final a la población. Pudiendo observar que hay variables que impidan la adquisición adecuada de los productos. Un aspecto importante mencionado en la primera sesión municipal es que la gestión anterior no ha realizado las compras de productos o tecnología que cumpla los requisitos que demanden los servicios que ofrece la Municipalidad. Por todo lo descrito es importante analizar como la administración logística en esta Municipalidad está teniendo injerencia respecto a la calidad de los servicios que presta, aspecto que es valorado por la ciudadanía del distrito.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera incide la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera incide las compras de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?
- ¿De qué manera incide la distribución de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?
- ¿De qué manera incide la calidad de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera incide la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar de qué manera incide las compras de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023
- Analizar de qué manera incide la distribución de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

- Analizar de qué manera incide la calidad de los bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El proyecto de tesis citó importantes investigaciones y conceptos publicados a nivel local, nacional, e internacional. Este contenido ha sido sometido a discusión con los resultados que se obtengan de esta investigación, pudiendo juzgar de manera objetiva si el alcance de lo que ya se sabe de las variables planteadas pudo definir o no el comportamiento de ellas en el distrito de Santa María del Valle.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El proyecto de tesis tomó en cuenta el comportamiento de las variables en un contexto real, dado que la naturaleza de sus componentes es desarrollada en torno a las prácticas de gestión habitual de la municipalidad de Santa María del Valle, por ende, sus resultados permiten al Consejo municipal actual tomar decisiones respecto a la administración logística en aras de mejorar la percepción de la calidad de la población de los servicios que brinda la municipalidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Si bien es cierto hay metodologías establecidas para estudios de este tipo, es importante precisar que este proyecto propuso un instrumento que por su naturaleza puede servir para investigaciones similares en ámbitos cuya homogeneidad de comportamiento correspondiera a esta realidad. De allí su importancia para la ciencia.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones a las que se enfrentó esta investigación, está fundamentalmente plasmada en las del investigador, dado que la labor que

realiza los trabajadores de la municipalidad y la disponibilidad de la población para llenar los instrumentos puede prolongar el tiempo previsto en el cronograma propuesto.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis fue viable porque cuenta con el financiamiento respectivo para el desarrollo de la misma, asesoría adecuada, apoyo del área de abastecimiento de la Municipalidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Corrales (2022) en su tesis titulada “Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos” tesis para optar el grado de Maestría en Administración Pública, presentada a la Universidad Técnica de Ambato. La tesis es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población está conformada por personas activas para realizar trámites en el registro civil, la muestra es un total de 385 personas, la técnica e Instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de esta manera se llegó a la conclusión siguiente: de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se lleva a concluir que según el momento actual que vive la calidad de la agencia del Registro Civil Latacuna y la conformidad de los clientes, estos resultados demuestran que la forma de pensar de los clientes es positiva referente a la atención que reciben. Lo cual se demuestra luego de aplicar el modelo SERVQUAL por medio del cuestionario realizado a los clientes externos de la agencia, se logró verificar que hay relación significativa entre la calidad de los servicios y la conformidad de los clientes, del mismo modo, se llegó a comprobar que hay una relación significativa entre la variable puesto que en los resultados obtenidos de la prueba realizada Friedman se llegó a obtener un valor de significancia de 0.000 menor al p valor – 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Luna et al. (2021) en su estudio titulado “Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec” tesis para optar el grado de Contador y Administrador, presentada a la Universidad del Istmo. La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de diseño no experimental,

la población está conformada por la escala es familiar para la población mexicana, la muestra es un total de 175 personas, la técnica e Instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de esta manera se llegó a la conclusión siguiente: por medio de los resultados encontrados en la investigación aplicando el modelo especificado, se llegó a demostrar que la calidad de los servicios públicos según la estimación de su rendimiento que le brinda a los usuarios, es relativamente positiva ya que existe el 27% de los usuarios que sostiene que no percibe el buen servicio, No obstante, el 73% afirma que si tienen un buen servicio dentro de los servicios públicos. del mismo modo este trabajo ayuda a que se puedan obtener nuevas referencias investigadoras que ayudaran lograr mejoras en dichas instituciones y de este modo pueden perfeccionar de forma rigurosa su forma de trabajo y aplicación al momento de brindar servicio a la población.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Monsefú (2021) en su tesis titulada “Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021” tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presentada a la Universidad César Vallejo. La tesis es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población está conformada por los usuarios de la municipalidad distrital de San Pablo, 2021, la muestra es un total de 173 usuarios, la técnica e Instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de esta manera se llegó a la conclusión siguiente: de acuerdo los resultados obtenidos en la investigación se llegó a demostrar la existencia de la relación significativa entre la gestión en la municipalidad y la calidad del servicio público dentro de la municipalidad puesta en estudio período 2021, la cual se aplicó por medio del coeficiente de Spearman de 0.932, 0.000 y 0.949 las cuales representan una correlación significativa alta, y se obtuvo un p valor=0.000.

Santisteban et al. (2020) en su tesis titulada “Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de

Pacasmayo, año 2020” tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, presentada a la Universidad César Vallejo. La tesis es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población está conformada por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, la muestra es un total de 63 colaboradores, la técnica e Instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de esta manera se llegó a la conclusión siguiente: según los resultados obtenidos en la investigación se logró encontrar la correlación significativa que existe entre la gestión logística y la calidad de los servicios dentro de la municipalidad puesta en estudio, la cual se evidencia en los resultados que demuestran que en el área de logística es aquel que tiene una labor muy importante dentro de las entidades con las que cuenta el estado ya que si está cumple con lo que se le propone se podrá realizar un buen servicio por todos los funcionarios y estos podrán realizar sus funciones o actividades de forma positiva y por ello la entidad le llegará a lograr alcanzar sus propósitos planteados, en otras palabras podemos afirmar que cuanto mejor sea la gestión logística se podrá obtener una mejor calidad de servicio en la municipalidad distrital de Pacasmayo, Es por ello que se tiene que brindar capacitaciones constantes a los colaboradores de dicha institución.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Pillco (2018) en su tesis titulada “Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - Huánuco, periodo 2017” tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, presentada a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La tesis es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población está conformada por servidores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la muestra es un total de 415 personas, la técnica e Instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, de esta manera se llegó a la conclusión siguiente: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación llegamos a concluir que el sistema de gestión está interrelacionado de

manera significativa con la calidad de servicios públicos en la municipalidad puesta en estudio, de tal forma se puede afirmar que el sistema de gestión está en un nivel positivo mayor a lo esperado; lo cual es algo influyente para brindar una buena calidad al momento de ofrecer servicios públicos dentro de dicha municipalidad; de esta forma podemos afirmar que el sistema de gestión que se maneja dentro de la municipalidad influirá de forma positiva en el servicio que ofrece a la población del distrito de Pillco Marca.

Flores et al. (2019) en su tesis titulada “La Gestión del Presupuesto y la Calidad de Servicios Públicos Básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - año 2018” tesis para optar el grado de, Licenciado en Administración, presentada a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La tesis es de método analítico, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población está conformada por los Servidores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y los ciudadanos, la muestra se compone por 115 servidores y 285 ciudadanos, la técnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente; de esta manera se llegó a concluir que: de acuerdo a los resultados de la investigación queda demostrado que la gestión del presupuesto tiene relación con la calidad de servicio, la cual muestra más del 50% de la escala de regulación; la misma que muestra relación positiva con el sistema de planeamiento de la municipalidad Distrital de Pillco Marca. Por otro lado, se llegó a demostrar la relación existente entre la gestión del presupuesto con las necesidades de la población de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en la cual muestra una escala mayor a lo establecido.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Sánchez (2020) sostiene que la administración logística está definida como las estrategias para que se pueda realizar una optimización en el manejo de los recursos con las que cuenta una

institución, la cual ayudará a que la gestión sea algo positiva para el municipio. Donde los encargados de desarrollar y controlar estas operaciones son los que administran el área de logística. De igual forma Sánchez (2020) indica que la administración logística viene a ser las diversas planeaciones y estrategias de las funciones o actividades que desarrollará una institución con el objetivo de lograr aprovechar la mayor parte de todos los recursos con los que se cuenta. Dónde los principales ejecutores de estos movimientos serán los administradores del área de logística los cuales tienen que brindar seguridad a la institución y que todas las operaciones que se vayan a desarrollar sean de forma eficaz. De acuerdo con el autor, Castro (2018) sostiene que la administración Logística del sector público consta de brindarle prioridad a los logros de los propósitos estratégicos realizando un procedimiento de gestión de los recursos con los que se cuenta en la institución; en la cual se busca tener una ejecución eficiente, eficaz, salvaguardando la economía y brindando una calidad positiva para que los ciudadanos se sientan conformes.

2.2.1.1. FACTORES DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

- **Red de distribución:** es algo muy importante en la administración logística, el cual ayudará a designar de forma eficiente los recursos a las diversas áreas de la institución (Castro, 2018).
- **Planificación:** son aquellas proyecciones de una institución acorde a los recursos con los que cuenta, en la cual intervienen la mano de obra, materia prima, herramientas o maquinarias (Castro, 2018).
- **Control de inventario:** el control es algo muy importante dentro de la institución, ya que de este modo se podrá conocer con los recursos que se cuenta y en el estado que se encuentra todo ello (Castro, 2018).
- **Gestión de inventario:** es aquella gestión en la cual sigue un

procedimiento de entrega y salida de los recursos con las que cuenta una institución (Castro, 2018).

- **Entrega de recursos:** esto es un factor muy importante ya que de este modo se podrá brindar fiabilidad sobre la buena gestión que existe dentro del área de logística (Castro, 2018).
- **Preparación de pedidos:** es importante que las instituciones tengan en cuenta lo que se va a designar, lo cual ayudará a que se sientan preparados al momento de entregar dichos recursos cuando se le solicita (Castro, 2018).

2.2.1.2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

August (2003) sostiene que la importancia de la administración logística empieza desde la capacidad que tiene una institución al momento de cumplir con la entrega de los recursos o servicios que están solicitando dentro del ámbito institucional, los cuales se pueden presentar al momento de que vayan a ejecutar una obra o cuando vayan a realizar algún acto para mejorar la ciudad, lo cual tiene que estar relacionada con una ejecución en períodos establecidos y que sean de conformidad para los ciudadanos. del mismo modo estos se tienen que asegurar que los productos o el servicio que se vaya a brindar tenga buenos beneficios para la institución; Es por ello que la administración logística es un elemento crucial dentro de las instituciones al momento de realizar las gestiones y control de los recursos con los que cuenta un municipio para que puedan desarrollar las actividades de forma oportuna y eficiente.

2.2.1.3. PASOS DE LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Sánchez (2020) sostiene que los pasos que se nombran a continuación son los que se tienen que seguir al momento de desarrollar una buena administración logística:

- Definir de forma correcta y eficiente las planeaciones las cuales serán de gran apoyo al momento de incorporar nuevos recursos (Sánchez, 2020).
- Los procedimientos de adquisición tienen que contar con un soporte de transparencia y con facilidad de accesibilidad, en la cual tiene que tener procedimientos adecuados y bien definidas para que genere confiabilidad en los usuarios (Sánchez, 2020).
- Las especificaciones dentro del contrato tienen que estar consideradas y bien definidas según los requerimientos que desarrollen los diversos departamentos de la institución (Sánchez,2020).
- Especificar los pasos de distribución las cuales ayudarán a que los usuarios tengan mayor confiabilidad y puedan conocer el proceso hasta contar con los recursos necesarios que fue solicitado (Sánchez, 2020).
- Facilidad de disposición de los recursos luego de que estos fueran solicitados de manera eficiente, ayudara a que los trámites sean menos tediosos y los usuarios se sientan conformes con la efectividad y rapidez con las que se les atiende (Sánchez, 2020).

2.2.1.4. COMPRAS PÚBLICAS

Sánchez (2020) sostiene que las compras públicas hacen referencia a todos los contratos que se desarrolla con el estado para poder adquirir bienes, servicios y Obras Públicas, desde los más bajos y de larga duración como vienen a ser la construcción de carreteras hasta contratos de menos duración como podrían ser la compra de útiles de escritorio, así se afirma además la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2017).

De acuerdo con Restrepo et al. (2021) indican que las compras públicas son aquellas compras y adquisiciones que realiza el Gobierno de forma amplia para que puedan lograr llegar a cumplir sus actividades tanto administrativos, económicos y sociales.

Sánchez (2020) afirma que el estado realiza sus adquisiciones por medio de licitaciones, aunque en la mayoría de los casos tienen que pasar diversos procesos, el estado tiene que regirse a los procedimientos que están establecidos en todas las instituciones o entidades para que puedan contratar bienes o servicios de la institución.

Sánchez (2020) sostiene que la compra pública es un procedimiento que se enfoca por medio del desarrollo de actividades administrativas que están relacionadas de forma conjunta en 3 diversos procedimientos de contrataciones públicas, como vienen hacer los actos de preparación, las selecciones y las ejecuciones contractuales.

➤ **Lineamiento de las compras públicas**

- Impulsar las optimizaciones de las compras públicas
- Promover la estandarización de requerimiento que compra el gobierno.
- Aumentar la utilización de los mecanismos de compras públicas en el sistema del estado.
- Impulsar el aumento de la demanda de los requerimientos que comprará el gobierno.
- Establecer la capacidad de la institución para un crecimiento óptimo y tener mayor confiabilidad en las funciones de las compras en el Perú.

Las dimensiones de las compras públicas están definidas según la (Ley de contrataciones del Estado, 2014), los mismos que de acuerdo con la conveniencia de la tesis se citan a continuación:

- **Procesos de compra:** La ley sostiene que toda compra pública está sujeta a los procesos que la norma define, el mismo que debe garantizar la oportunidad de la compra y el abastecimiento oportuno, también se puede decir que son secuencias para hacer una transacción comercial para obtener buenos servicios a través de la cadena de suministro (Ley de contrataciones del Estado, 2014).
- **Selección y adquisición:** en su capítulo IV sostiene que, tras haber seguido el proceso de selección adecuada, la entidad debe garantizar la compra al proveedor, garantizando que la adquisición sea con las características demandadas, es una gestión adecuada de desarrollo con respecto a las necesidades que se debe de eliminar para lograr objetivos planteados (Ley de contrataciones del Estado, 2014).

2.2.1.5. DISTRIBUCIÓN

Sánchez (2020) sostienen que la distribución es el procedimiento en la cual consta de realizar la distribución de los recursos con las que dispone una institución según los requerimientos que se le realice de los diversos departamentos.

Sánchez (2020) indica que la distribución es algo muy importante dentro del ámbito de la logística, No obstante, es importante para que se pueda brindar seguridad a que todas las actividades que se vayan a desarrollar sean ejecutadas de manera eficiente; dicho esto la distribución viene a ser la que permitirá realizar el traslado de insumos a un lugar destinado en la cual está estipulado dentro de los requerimientos.

Molinillo (2014) sostiene que en el ámbito de la logística la distribución es aquella que engloba a la planeación, ejecución y el manejo de los movimientos de los recursos con los que cuenta una institución, Es por ello que para que la distribución sea eficiente tienen que realizar un requerimiento donde especifiquen el procedimiento y el lugar donde será entregada para que de este modo sea de forma segura la ejecución.

➤ **Tipos de distribución**

Sánchez (2020) sostiene que la distribución es algo muy importante para las instituciones ya que de este modo pueden manejar los recursos de forma eficiente y ayuda a que se tenga mayor seguridad; es por ello que la distribución es representada por 3 tipos diferentes, los cuales son:

- **Distribución intensiva:** en este tipo de distribución es donde los encargados de dicha área desarrollarán un manejo de distribución eficiente, en la cual tiene que realizar una supervisión exhaustiva ya que se maneja grandes cantidades según lo que solicita la entidad (Molinillo, 2014).
- **Distribución Exclusiva:** en este tipo de distribución se desarrolla según lo solicitado y en un área en específico, en otras palabras, este tipo de distribución se desarrolla en una localidad que fue especificada dentro de los requerimientos que se le entregó a la institución (Molinillo, 2014).
- **Distribución Selectiva:** este tipo de distribución dentro del ámbito público se desarrolla de forma directa con el área o institución que realizó su solicitud el cual fue aprobado por medio de los diversos parámetros que se establece dentro de los sistemas contractuales (Molinillo, 2014).
- **Provisión:** La norma citada hace referencia a la capacidad de la entidad pública de atender la demanda de materiales e

insumos para poder cumplir con la oferta de los servicios con las que cuenta, se sintetiza esto dado que dicho dispositivo obliga a las organizaciones públicas prever la demanda que las oficinas de servicios vayan a tener, en más complejidad se diría que es una reserva apropiada para mantener los recursos den un buen estado para un futuro (Molinillo, 2014).

- **Abastecimiento:** La norma citada hace referencia a que las entidades públicas deben estar en la capacidad de abastecer oportunamente de materiales e insumos para la prestación del servicio, teniendo las mejores técnicas, procedimientos, normas, instrumentos, etc. para ello es fundamental la capacidad de almacenamiento que éste debe tener, según la cadena de suministro (Molinillo, 2014).

2.2.1.6. CALIDAD DE INSUMOS

Sánchez (2020) sostienen que la calidad de los insumos es algo muy importante dentro de las instituciones, Es por ello que es importante contar con parámetros de productividad; cuando se habla de insumos se hace referencia a algunos materiales que dan lugar y ayudan a que se pueda ejecutar de forma eficiente de la cadena de producción.

Olmedo (2011) indica que la calidad de los insumos es algo fundamental para que se pueda establecer reglas en el área de productividad. es aquí donde se especifican las materias primas como un elemento importante para que se pueda desarrollar las labores en el ámbito industrial y se pueda desarrollar una producción de calidad.

➤ Beneficios de contar con insumos de calidad

Según, Sánchez (2020) sostienen contar con insumos de calidad ayuda a que las instituciones puedan generar mayor confiabilidad en los usuarios; Es por ello que cuando una institución

cuenta con insumos de calidad ayudará a obtener los beneficios siguientes:

- Se logrará obtener una imagen eficaz y positiva según la opinión que tenga el usuario (Calero et al., 2010).
- Generará mayor confiabilidad en los usuarios hacia los productos que vaya a ofrecer (Calero et al., 2010). Se obtendrá mayor ahorro en los costos para la institución y no se tendrán quejas (Calero et al., 2010).
- Se contará con un procedimiento eficaz y eficiente para el desarrollo productivo dentro de la institución (Calero et al., 2010).

➤ **Formas de medir la calidad de los insumos**

- **Analizar y estandarizar procesos:** realizar un análisis a los procedimientos que se desarrollen dentro del área de producción es un paso fundamental para poder conocer lo que se necesita mejorar y estandarizar dentro de la institución (Olmedo, 2011).
- **Definir la mejor metodología de trabajo:** se cuenta con diversos métodos e instrumentos que puedan ayudar en la estandarización de los procedimientos y se pueda obtener mejoramientos de forma continua (Olmedo, 2011).
- **Ofrecer capacitaciones:** brindar capacitaciones a los colaboradores es algo muy importante ya que de este modo podrán conocer el modo en que se trabaja y los procesos que se tienen que seguir en la elaboración productiva (Olmedo, 2011).
- **Adopte una comunicación clara:** para obtener insumos de calidad es importante desarrollar una comunicación con los colaboradores de forma eficiente para que de este modo

puedan conocer los pasos a seguir dentro de la elaboración (Olmedo, 2011).

- **Busque siempre la satisfacción del usuario:** tener usuarios contentos y conformes es algo muy importante para las instituciones. Es por ello que se tiene que desarrollar un control de calidad exhaustivo y tener colaboradores que puedan desarrollar todos los procedimientos de forma adecuada (Olmedo, 2011).

La Ley N°30224 que crea el Sistema Nacional de la calidad (2014) sostiene que todas las entidades del Estado deben garantizar procesos que garanticen la calidad en la prestación del servicio.

- **Características de los insumos:** Estos deben ser adquiridos con estándares que demanda el servicio, son bienes terminados con un valor agregado que estén dispuestos a suplantar a otros de mal estado en las áreas como de producción para mejores rendimientos dentro de una organización pública o privada (Olmedo, 2011).
- **Estandarización:** Es el cumplimiento de procedimientos que hace del servicio sea de mejor calidad, por ello la estandarización es muy adaptable a los cambios para poder modificar y no a afectar en sus metas trazadas, ante ello se crea un plan donde se encuentre estrategias bien definidas para el cumplimiento de las tareas (Olmedo, 2011).

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Sancho (2002) sostiene que cuando se habla de calidad en los servicios públicos, hacemos referencia al desarrollo y crecimiento que ha tenido la administración pública hacia un mejoramiento de forma continua, con el propósito de lograr la optimización de atención y brindar servicio a los pobladores. Así mismo, Sancho (2002) sostienen que los

servicios públicos de calidad es la mejor manera de construir poblaciones sostenidas, que se encuentren bien equitativos y democráticos. La población hoy en día busca una gestión que se encuentre más cerca a lo que ellos necesiten, donde los municipios tienen que contar con servicios eficientes y transparentes para que puedan simplificar sus trámites que vayan a realizar.

2.2.2.1. TIPOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Sancho (2002) sostiene que la calidad del servicio es un factor importante dentro de hoy las instituciones, ya que esto influirá la relación que se vaya a tornar con los ciudadanos, Es por ello que se tienen que considerar los diversos tipos de calidad de servicio:

- **Calidad del servicio como valor:** hace referencia a todos los procedimientos y operaciones que se desarrolla en las labores de forma diaria dentro de las instituciones, las mismas que tienen que estar caracterizadas por ser de calidad, las cuales contarán con parámetros según la necesidad que se requiere en las diversas áreas (Sancho, 2002).
- **Calidad de servicio según especificaciones y requerimientos:** la calidad de servicio no tan solo está puesta para brindar una buena atención a los usuarios, sino también para cumplir con los requerimientos que estos realizan; del mismo modo se desarrolla dentro de las ejecuciones públicas al momento de que las entidades realizan requerimientos sobre presupuestos para dicho proyecto (Sancho, 2002).
- **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores:** que la población se sienta conforme con un municipio, es algo que ayuda a crear mayor seguridad en la mente del usuario, Es por ello que es importante que se consideren las necesidades de la población según los requerimientos que realicen (Sancho, 2002).

2.2.2.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA DE SERVIDORES PÚBLICOS

Parasuraman et al. (1993) sostiene que la capacidad de respuesta de servidores públicos consta de las actividades que se realizan de acuerdo a lo requerido por la población, lo cual ejecutarán según los conocimientos que adquieren y desarrollan dentro de área donde desarrollan sus funciones, esta misma se encuentra relacionada con el rendimiento y la coordinación de las áreas para una buena capacidad de respuesta.

Parasuraman et al. (1993) indica que la capacidad de respuesta guía a ser la capacidad de un servidor público para que pueda tener conocimiento de los requerimientos que realizan los usuarios, donde desarrollarán agendas y pondrán como prioridad al servicio y la solución de las inquietudes que tengan los usuarios.

Parasuraman et al. (1993) sostiene que la capacidad de respuesta consta de las alineaciones entre los diversos departamentos de una institución y las actividades que desarrollarán para poder satisfacer las necesidades de la población en general, brindándoles una respuesta rápida y eficiente, la capacidad de respuesta de los servidores públicos es algo fundamental para que la institución sea considerada como eficaz por los usuarios.

➤ **Características para la capacidad de respuesta de los servidores públicos**

- **Motivador:** un servidor público motivador es un individuo que hará todo lo posible por cumplir todas sus actividades de forma oportuna y las cuales ayudarán con los propósitos de la institución (Aguirre, 2020).
- **Promueve el diálogo:** mantener el diálogo dentro de la institución es algo fundamental para poder llegar a un acuerdo de forma rápida, los servidores públicos tienen que contar con

esta característica para ser capaces de solucionar problemas (Aguirre, 2020).

- **Enfocado en resultados:** esta característica es algo fundamental ya que todas las instituciones y sus actividades se encuentran realizadas para que puedan lograr alcanzar los propósitos planteados, si un servidor público no se encuentra en su trabajo a la hora programada no será un elemento fundamental de la institución (Aguirre, 2020).
 - **Sabe delegar:** un solo individuo no podrá desarrollar todas las actividades de una institución, Es por ello que es fundamental tener capacidad para poder delegar funciones dentro de un equipo de trabajo (Aguirre, 2020).
- **Formas en que los servidores públicos tienen capacidad de respuesta efectiva**

Parasuraman et al. (1993) sostiene que existen diversas formas para poder contar con servidores públicos eficaces los cuales tienen que identificar con lo siguiente:

- **Identificar áreas que necesitan cambios.** encontrarles evidencias ayuda a que los servidores públicos logren obtener significado a sus labores para que puedan optar por poner cambios positivos en la vida de los pobladores a los que brinda su servicio (Sanabria, 2015).
- **Priorizar tareas.** los servidores públicos de forma constante tienen compromisos laborales en competencias que necesitan de su presencia; tomar buenas decisiones cuando se tiene que establecer prioridad alguna función es un factor fundamental para que se pueda determinar la producción de un ámbito público (Sanabria, 2015).
- **Desarrollando habilidades blandas.** contar con servidores

públicos con habilidades blandas ayuda a que se pueda lograr los objetivos planteados por la institución, Es por ello que un servidor público tiene que contar con habilidades sociales que puedan influir en las habilidades de sus compañeros o colaboradores (Sanabria, 2015).

- **Lidiando con las emociones.** el servidor público también tiene que contar con que su labor que realiza puede ser muy cansado de forma emocional, Es por ello que tiene que interactuar con individuos para que pueda dar solución a los problemas difíciles (Sanabria, 2015).
- **Deseo de solución de problemas:** Capacidad diferenciable de cada individuo en situaciones con baja probabilidad de solución, demostrando la rapidez de su actuación ante ellas con apropiadas estrategias de solución y tomando la decisión apropiada según su árbol de soluciones (Sanabria,2015).
- **Personal ágil proactivo:** Según la personalidad, esta es innata como aprendida para determinar situaciones que podrían afectar a una situación que queremos que salga bien, dando iniciativa de liderazgo y actuando de manera anticipada sin confundirse de lo que podría pasar si no actúa.(Sanabria, 2015).
- **Seguridad en la atención:** Se podría decir que da sentido ala calidad de servicio o al producto y que asegura que es la mejor ante la competencia, por ende, maneja situaciones de pronósticos para mejorar y tener ceros defectos en la organización sea para sus bienes o si brindan algún servicio (Sanabria, 2015).
- **Disposición de atención:** Trata de ser amable y empático con las personas en la hora de ofrecer un bien o servicio, se trate de ayudarlo en el proceso de solución de sus necesidades que le obliga estar en alguna organización para

solucionarlo (Sanabria, 2015).

2.2.2.3. CONFIANZA

Parasuraman et al. (1993) sostiene que en la confianza es algo fundamental para los usuarios, debido a que de este modo se puede brindar soluciones según las necesidades de cada uno; de tal manera que los usuarios aseguren esa credibilidad e integridad de la institución. normalmente es esta dimensión se vuelve más importante para dichos servicios donde el usuario percibe su interacción en ocasiones muy difíciles.

Parasuraman et al. (1993) indica que instituciones que, según su naturaleza de su operacionalización, tienen que brindar prioridad a la confianza y a la fidelidad entre los individuos con los usuarios. de este modo ayudará a que se puedan coordinar en todos los servicios que puedan solicitar dentro de la institución.

De acuerdo con Setó (2001) afirma que teniendo en cuenta esto el autor sostiene que la confianza consta de que el servidor público brinde seguridad y credibilidad al momento de brindarle un servicio al usuario, Es por ello que la confianza es algo fundamental dentro de las instituciones, para que de este modo la población se sienta segura al momento de optar por comprar sus servicios y apoyar a los proyectos que desean realizar.

➤ Aspectos de la confianza

- **Fidelidad:** La fidelidad de los usuarios con la institución viene a ser una relación de confianza que estos formarán luego de interactuar de forma positiva; los usuarios son fieles a las instituciones que le suelen brindar soluciones en los periodos de tiempo establecidos (Parasuraman et al. ,1993)
- **Confiabilidad:** Son condiciones que aprueban un buen rendimiento y cumplimiento de una acción con condiciones óptimas que aseguran el cumplimiento de una responsabilidad

encargada, reduciendo incertidumbres y riesgos de una operación en un tiempo definido o anticipada(Parasuraman et al. ,1993).

- **Disponibilidad:** Hace referencia a un estado, área, sistema que está en operación y esté dispuesto a realizar una tarea según la misión de la organización, dando la medición y aprobación de los sistemas de información para compartir con todos que estén relacionados para la toma de decisiones (Parasuraman et al. ,1993).
- **Conformidad:** la conformidad del usuario es algo importante para una institución, esto se logrará de acuerdo al servicio que se le ofrezca y a las soluciones que se le brinda al momento de conocer sus necesidades (Parasuraman et al.,1993).
- **Seguridad:** la seguridad es algo que la institución tiene que brindar a los usuarios, de tal forma podrá garantizar la integridad de todos los pobladores y sus bienes, la Seguridad Pública consta en que los pobladores pueden realizar sus actividades cotidianas de forma armónica y teniendo la seguridad que el Estado los protege (Parasuraman et al.,1993).

2.2.2.4. ASPECTOS TANGIBLES

Parasuraman et al. (1993) sostiene que los aspectos tangibles es algo que se puede tocar con las manos o que se puede observar en todo momento, Es por ello que los aspectos tangibles son conocidas como aquellos objetos que se pueden percibir por medio del sentido del tacto.

Parasuraman et al. (1993) indican que como aspectos tangibles setiene en cuenta a la forma en que se encuentra las instalaciones, los equipos necesarios de una institución, maquinarias o los mismo trabajadores. los autores afirman que en

una institución los servicios se tienen que realizar por medio de estrategias que puedan contar con el uso de los aspectos tangibles de la institución.

De Parasuraman et al. (1993) afirman que los aspectos tangibles de los servicios son aquellos equipos, maquinarias, la forma en que se encuentra las instalaciones de una institución, los mismos que pueden ser considerados son los colaboradores y los materiales para que se puedan comunicar. Todos estos componentes ya mencionados son conocidos como aspectos tangibles de una institución.

➤ **Tipos de aspectos tangibles**

- **Bien tangible:** es todo aquello que tiene forma física, en otras palabras, es aquello que se puede percibir y ocupa un espacio de una institución, este tipo de bien se caracteriza por ser algo que se puede observar y poseer (De Mateo et al., 2009).
- **Activo tangible:** en el ámbito económico se cuenta con propiedades, plantas o maquinarias, para que estos tengan una vida útil prolongada de más de 1 año, se tiene que realizar procedimientos de amortización para que se pueda realizar la repartición de los costes del activo entre todos los años de su vida útil (De Mateo et al., 2009).
- **Instalaciones:** Se dice que son lugares donde algún bien este ocupando espacio para que se realice alguna función en específico, esto hace que se logre los objetivos de manera más rápida y de forma apropiada, esta se puede modificar si se requiere disminuir el tiempo para dicha acción (De Mateo et al., 2009).
- **Equipos:** O aparatos que realizan alguna acción guiada por algún operario que maneje dichos bienes a la perfección, esto le sirve a la empresa que disminuya costos en la mano de obra

y que genere más ganancia o se dé un servicio de calidad, ya que está relacionado con la tecnología (de mateoet al., 2009).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Abastecimiento:** Es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad (August, 2003).
- **Planeación de la capacidad:** Planeación específica del nivel de recursos (por ejemplo, fábricas, flotas, equipo, hardware de los sistemas y tamaño de la fuerza de labor). lo que le da soporte a la empresa para una mejor producción (Calero et al., 2010).
- **Visibilidad:** La habilidad de acceder o ver los datos o información pertinentes que está relacionada a la logística y a la cadena del suministro (Castro, 2018).
- **Análisis de Vulnerabilidad:** Proceso mediante el cual se evalúa las condiciones existentes de los factores de vulnerabilidad; exposición, fragilidad y resiliencia, de la población y de sus medios de vida (Molinillo, 2014).
- **Desarrollo Sostenible:** Proceso de transformación natural, económica, social, cultural e institucional, que tiene por objeto asegurar el mejoramiento de las condiciones de vida del ser humano, la producción de bienes y prestación de servicios, sin deteriorar el ambiente natural ni comprometer las bases de un desarrollo similar para las futuras generaciones (Olmedo, 2011).
- **Centro logístico:** Un centro logístico es similar a un almacén, ya que cumple las tareas de almacenaje al custodiar las mercancías hasta que son distribuidas (Mendez, 1997).
- **Logística inversa:** Otro de los términos logísticos fundamentales

actualmente en el sector es el de logística inversa. Este término hace referencia a las labores logísticas que se llevan a cabo cuando un producto debe volver al almacén (De Mateo et al., 2009).

- **Inventario:** Mantener el inventario de un almacén logístico bajo control evita perder ventas por no tener el stock suficiente para completar un pedido y conservar a los clientes, que si no consiguen lo que buscan recurrirán a otros proveedores (August, 2003).
- **Mantenimiento:** Otro de los elementos clave para que un sistema logístico se mantenga operativo es el mantenimiento, ya que los vehículos y las máquinas que se usan para la carga y descarga de productos pueden sufrir distintas averías (Sancho, 2002).
- **Personal:** El recurso humano es clave para que el sistema logístico funcione de manera eficaz y esté siempre operativo. La mano de obra calificada, especializada y preparada tiene un costo más elevado, pero su capacidad y conocimiento permiten el máximo rendimiento en todos los procesos (Blasco et al., 2013).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- (Ha). La administración logística incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- Las compras de los bienes tienen incidencia positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023
- La distribución de los bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

- La calidad de los bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Administración de Logística

Dimensiones

- Compras
- Distribución
- Calidad

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de Servicios Públicos

Dimensiones

- Capacidad de Respuesta de Servidores Públicos
- Confianza
- Aspectos Tangibles

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Administración Logística	Compras de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compra • Selección y adquisición 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios 2. Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad 3. Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios 4. La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales
	Distribución de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión • Abastecimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 5. La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población. 6. La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general. 7. La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios. 8. Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura adecuada para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios.
	Calidad de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Características de los insumos • Estandarización 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios. 10. Los materiales e insumos son de calidad requerida. 11. La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda. 12. Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la máxima calidad en la prestación de todos los servicios.

Calidad de Servicios Públicos	de	Capacidad de Respuesta de Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de solución de problema • Personal ágil práctico 	<p>13. Los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas.</p> <p>14. Se ha visto voluntad en los servidores públicos; la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la atención • Disposición de atención de necesidades 	<p>15. La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.</p> <p>16. Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.</p> <p>17. Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.</p> <p>18. Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población.</p>
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Disponibilidad 	<p>19. Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado.</p> <p>20. Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas.</p>
		Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Equipos 	<p>21. La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población.</p> <p>22. Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población.</p> <p>23. Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos.</p> <p>24. Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población.</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas et al. (2014) el autor en su libro de metodología de la investigación, junto a otros autores hace referencia que aquellos estudios que tienen como finalidad resolver problemas planteados con conocimientos existentes, son investigaciones de tipo aplicada. En ese sentido comprendiendo lo planteado en el primer capítulo de este proyecto de investigación la tesis será de tipo aplicada cuyo diseño se define en los ítems siguientes.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández et al. (2018) el autor junto a otros investigadores en su texto citado hace referencia que aquellas investigaciones que miden el comportamiento de las variables a través de números son de enfoque cuantitativo, en ese sentido tomando en cuenta lo planteado en la operación realización de variables y la forma como se medirá el comportamiento de ellas esta investigación tendrá como enfoque en cuantitativo.

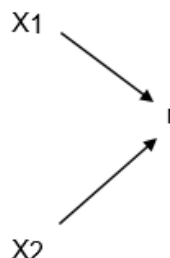
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández et al. (2018) para el autor en su texto citado el alcance y nivel estás definido en base a los propósitos establecidos en la investigación. En ese sentido la tesis planteada será de alcance y nivel descriptivo Y correlacional, entendido ello como el procedimiento de emitir juicio al comportamiento de las variables sin alterarlas, a partir del cual se establecerá la complementariedad que existe entre ambos.

3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2018) para el autor citado el diseño de la investigación es no experimental, dado que esta tesis no tiene como

finalidad manipular el comportamiento de las variables. Asimismo, el corte será transversal, puesto que es la aplicación de instrumentos se dará de manera uniforme a toda la muestra seleccionada. El esquema que representa la investigación es la siguiente:



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2018) el autor hace referencia conceptual que la población es el conjunto de todos los casos que tienen coincidencia con una serie de especificaciones planteadas, o también entendido como el universo de objetos o sujetos de quien dice algo la investigación. en el sentido planteado la tesis define dos tipos de población. El primero de ellos tiene como finalidad describir el comportamiento de la variable 1 hazme una instalación logística y es la totalidad de trabajadores involucrados con esta variable en la municipalidad Santa María del Valle. la segunda está definida cómo la cantidad de habitantes empadronados formales en la municipalidad.

Población 1 = 52

Trabajadores Involucrado con la administración logística en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle

Referencia	Total
Gerencia de administración	6
Logística y abastecimiento	14
Prestadores de servicios	32
Total	52

Familias empadronadas en Santa María del Valle (Casco Urbano)

Referencia	Total
Casas de material rustico	280
Casas de material noble	132
Negocios	78
Total	490

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2018) para el autor la muestra es un subconjunto de elementos de la población, cuyo comportamiento puede definir en términos generales como es el de la población. En esos términos, la muestra de la investigación tiene dos momentos. Para la primera población la muestra es no probabilística de tipo intencional, dado que el acceso a la totalidad de ellos permitirá la aplicación de instrumentos de manera uniforme a todos ellos siendo la muestra 1: 52 trabajadores. Para la muestra dos será de tipo probabilística en el sentido que se aplicará de manera estadística una fórmula que le dé la oportunidad a cada 1 de ser seleccionado, tal como se define a continuación:

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

N = 490 habitantes empadronados según tipo de vivienda en Sta. María del Valle

Z = 1.96 Nivel de confianza de 0.95 p = 0.5 Probabilidad de éxito

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (490)}{(490 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 216$$

La muestra de estudio es 216 habitantes de Santa María del Valle

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández et al. (2018) para el autor cuando existe la demanda de información primaria, este sugiere que se use la encuesta como técnica, teniendo a su guía de cuestionario como instrumento. En ese sentido la tesis constará de 2 encuestas según siguiente detalle:

Encuesta a trabajadores de la Municipalidad	Con la finalidad de conocer el comportamiento actual de la administración logística	Escala de Likert: 1 = Muy en Desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
Encuesta a habitantes del distrito de Santa María del Valle casco Urbano	Con la finalidad de conocer la percepción de la calidad de los servicios públicos	

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Hernández et al. (2018) respecto a las técnicas de procesamiento y análisis de la información el autor considera en las tablas de frecuencia y las figuras en barras pueden ser representativos para lograr procesar información primaria. respecto al grado de complementariedad o relación entre las variables el coeficiente de correlación de Pearson ayudará a comprender lo propio. Teniendo como soporte a las aplicaciones del Office 365 y el programa estadístico SPSS en su versión 23.

CAPÍTULO IV

RESULTADO

4.1. RESULTADOS

DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

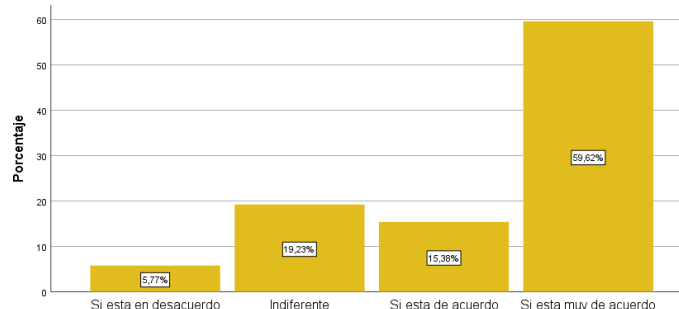
Tabla 1

La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	Indiferente	10	19,2	19,2	25,0
	Si está de acuerdo	8	15,4	15,4	40,4
	Si está muy de acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 1

La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 59,6% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo que la Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios, el 15,4% de los trabajadores respondieron que si están de acuerdo que la Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios, el 19,2% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a los procesos de compra y 5,8% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo que la Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios.

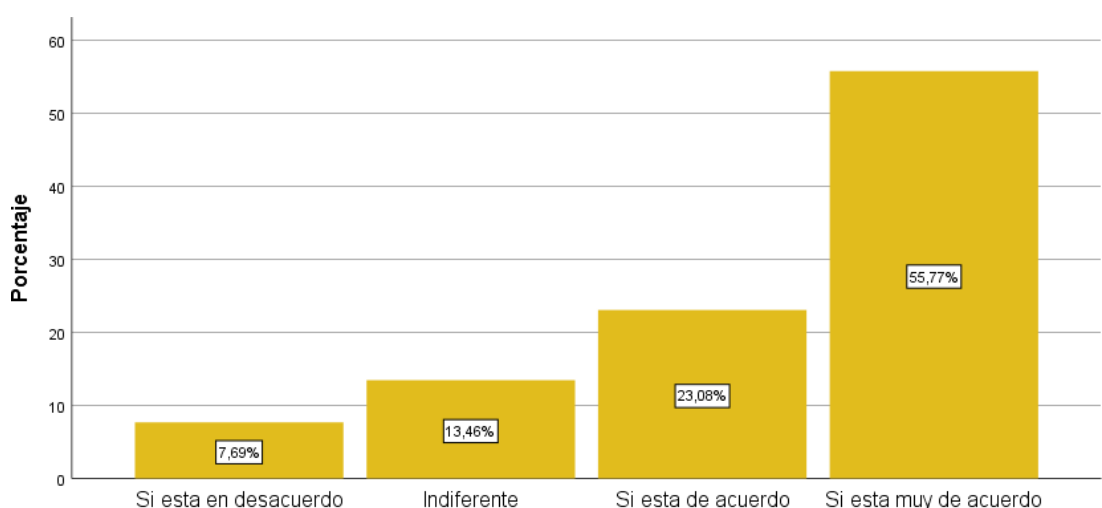
Tabla 2

Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	Indiferente	7	13,5	13,5	21,2
	Si está de acuerdo	12	23,1	23,1	44,2
	Si está muy de acuerdo	29	55,8	55,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 2

Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 55,8% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo que los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad, el 23,1% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo que los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad, el 13,5% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente al proceso de compra y 7,7% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con los procesos de compras.

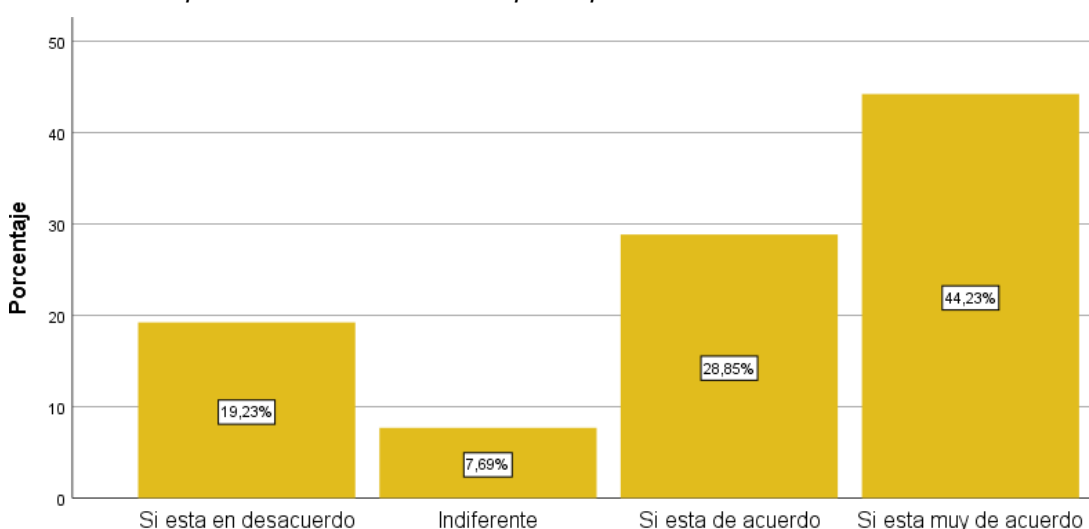
Tabla 3

Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	10	19,2	19,2	19,2
	Indiferente	4	7,7	7,7	26,9
	Si está de acuerdo	15	28,8	28,8	55,8
	Si está muy de acuerdo	23	44,2	44,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 3

Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 44,2% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 28,8% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios, el 7,7% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente selección y adquisición de compra y 19,2% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios.

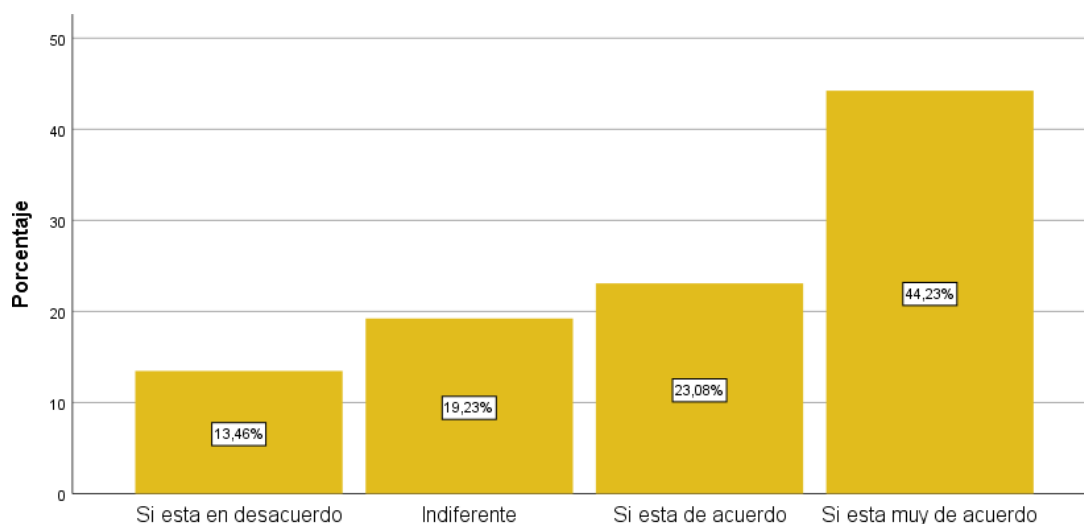
Tabla 4

La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Indiferente	10	19,2	19,2	32,7
	Si está de acuerdo	12	23,1	23,1	55,8
	Si está muy de acuerdo	23	44,2	44,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 4

La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 44,2% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 23,1% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales, el 19,2% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la selección y adquisición de compras y 13,5% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que la selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales.

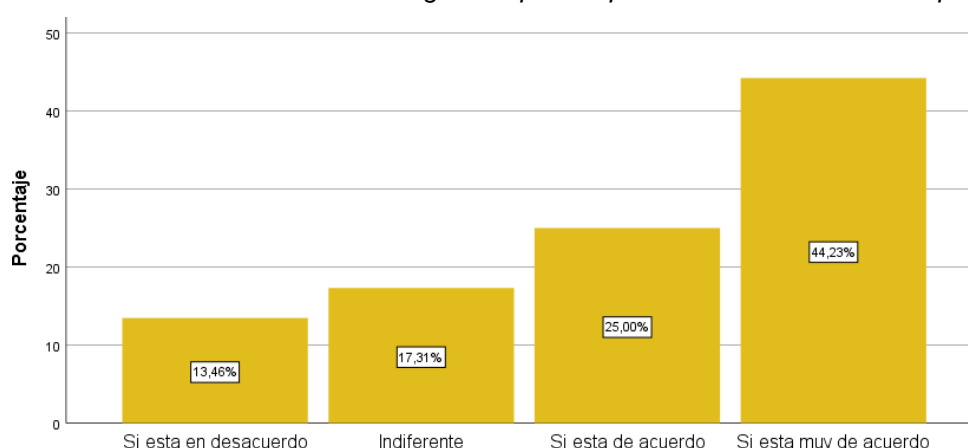
Tabla 5

La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Indiferente	9	17,3	17,3	30,8
	Si está de acuerdo	13	25,0	25,0	55,8
	Si está muy de acuerdo	23	44,2	44,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 5

La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 44,2% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 25% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población, el 17,3% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente al aprovisionamiento para la distribución y 13,5% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo que la administración logística de la Municipalidad tenga como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población.

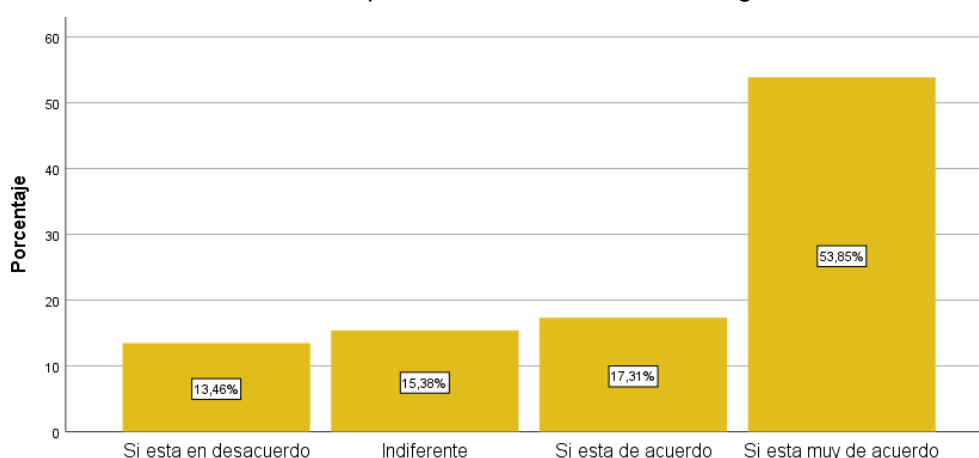
Tabla 6

La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Indiferente	8	15,4	15,4	28,8
	Si está de acuerdo	9	17,3	17,3	46,2
	Si está muy de acuerdo	28	53,8	53,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 6

La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 53,8% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 17,3% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general, el 15,4% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la distribución del aprovisionamiento y 13,5% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que la administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general.

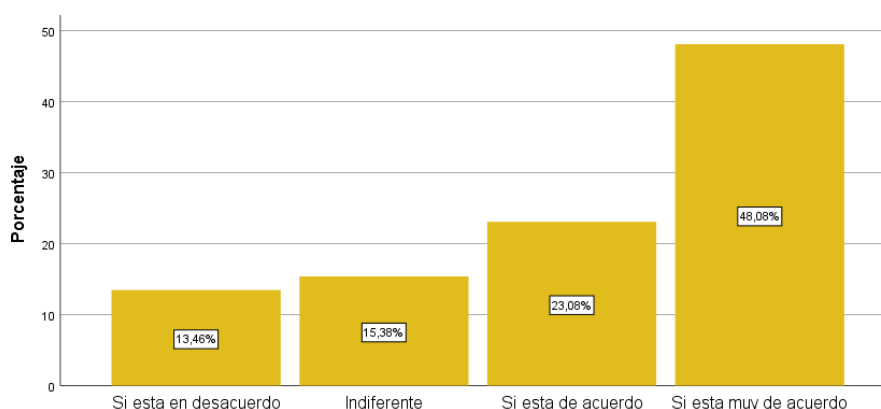
Tabla 7

La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Indiferente	8	15,4	15,4	28,8
	Si está de acuerdo	12	23,1	23,1	51,9
	Si está muy de acuerdo	25	48,1	48,1	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 7

La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 48,1% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 23,1% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios, el 15,4% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la distribución del abastecimiento y 13,5% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que la capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios.

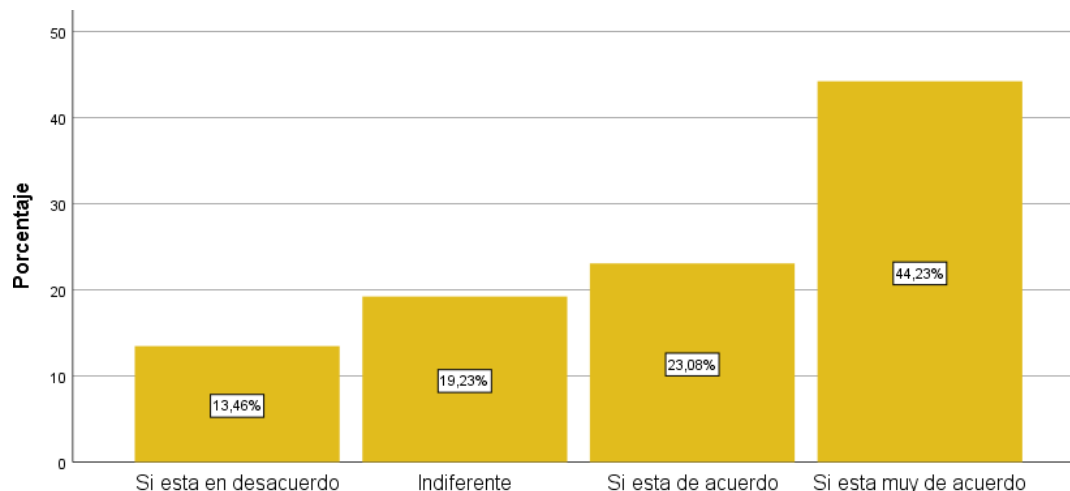
Tabla 8

Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Indiferente	10	19,2	19,2	32,7
	Si está de acuerdo	12	23,1	23,1	55,8
	Si está muy de acuerdo	23	44,2	44,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 8

Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 44,2% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 23,1% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios, la Municipalidad realiza una adecuada distribución, el 19,2% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente al abastecimiento y 13,5% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios.

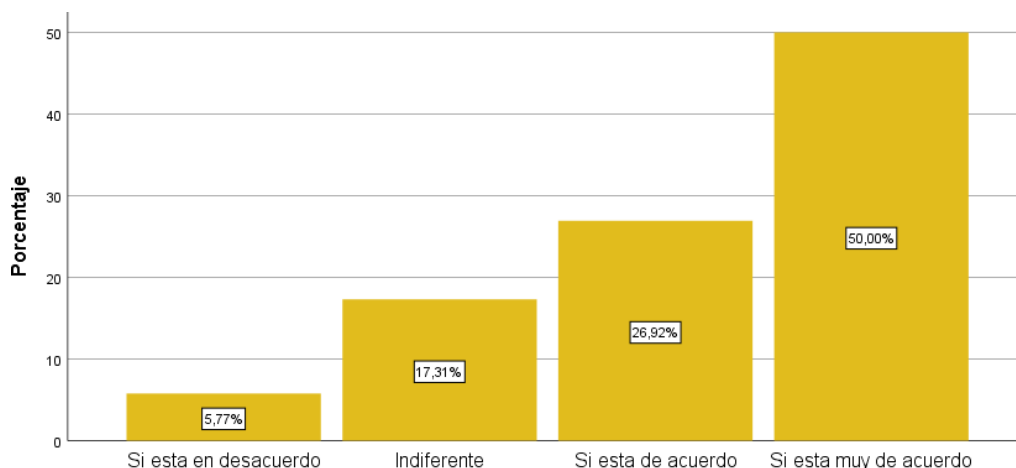
Tabla 9

Los materiales adquiridos por la Municipalidad sí tienen características que son demandadas por los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	Indiferente	9	17,3	17,3	23,1
	Si está de acuerdo	14	26,9	26,9	50,0
	Si está muy de acuerdo	26	50,0	50,0	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 9

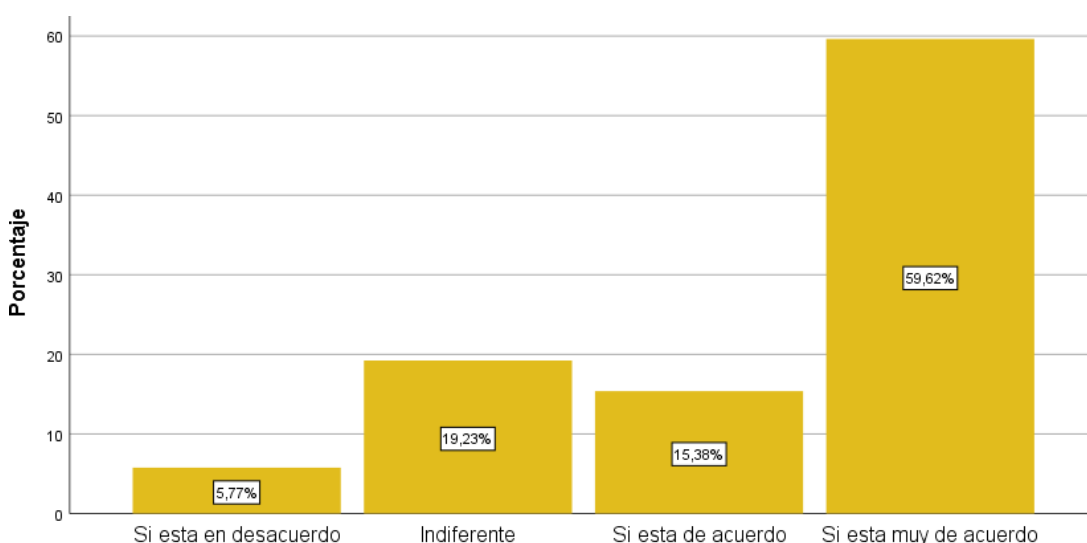
Los materiales adquiridos por la Municipalidad sí tienen características que son demandadas por los servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 50% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 26,9% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que los materiales adquiridos por la Municipalidad sí tienen características que son demandadas por los servicios, la Municipalidad realiza una adecuada administración logística gestionando bien la calidad de estos, el 17,3% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la calidad de las características de los insumos y 5,8% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios.

Tabla 10*Los materiales e insumos son de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	Indiferente	10	19,2	19,2	25,0
	Si está de acuerdo	8	15,4	15,4	40,4
	Si está muy de acuerdo	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 10*Los materiales e insumos son de calidad*

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 59,6% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo que los materiales e insumos son de calidad, el 15,4% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que los materiales e insumos son de calidad, la Municipalidad en cuanto a la administración logística busca que las características de los insumos sean de calidad para que pueda distribuir de manera eficiente, el 19,2% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a las características de los insumos y 5,8% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que los materiales e insumos son de calidad.

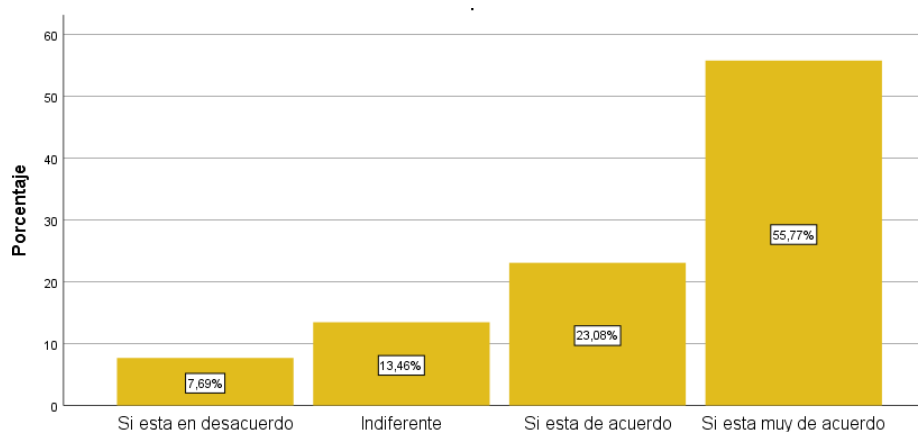
Tabla 11

La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	Indiferente	7	13,5	13,5	21,2
	Si está de acuerdo	12	23,1	23,1	44,2
	Si está muy de acuerdo	29	55,8	55,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 11

La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 55,8% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 23,1% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que la administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda, la Municipalidad en cuanto a la administración logística busca que las compras cumplan con ciertos estándares de calidad para que pueda distribuir productos de que cumpla la demanda, el 13,5% de los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a los estándares de calidad y 7,7% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que la administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda.

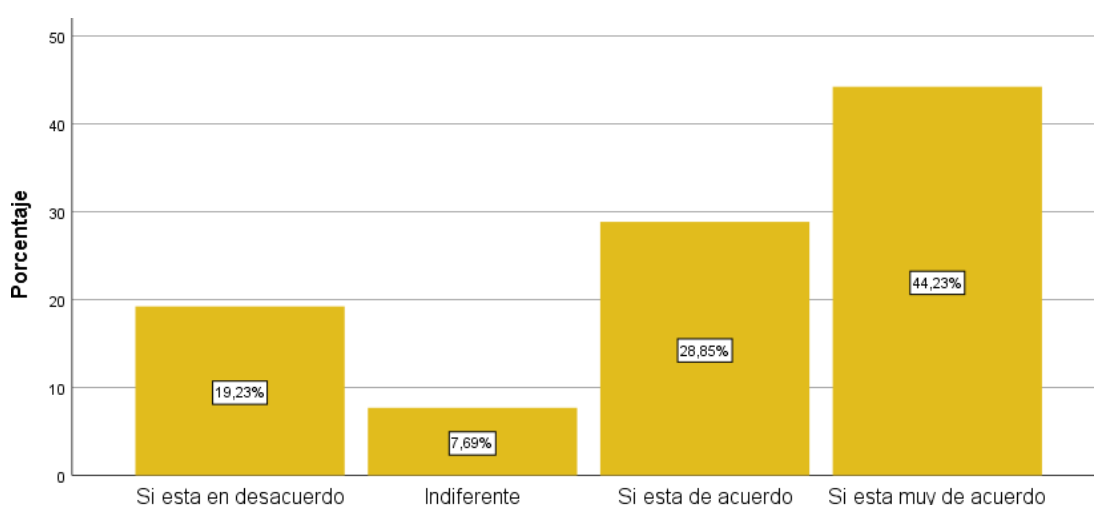
Tabla 12

Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si está en desacuerdo	10	19,2	19,2	19,2
	Indiferente	4	7,7	7,7	26,9
	Si está de acuerdo	15	28,8	28,8	55,8
	Si está muy de acuerdo	23	44,2	44,2	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Figura 12

Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, el 44,2% de los trabajadores respondieron que si están muy de acuerdo, el 28,8% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios, el 7,7% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a los estándares de calidad y 19,2% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo con que es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios.

DIRIGIDO A LA POBLACION DE SANTAMARIA DEL VALLE

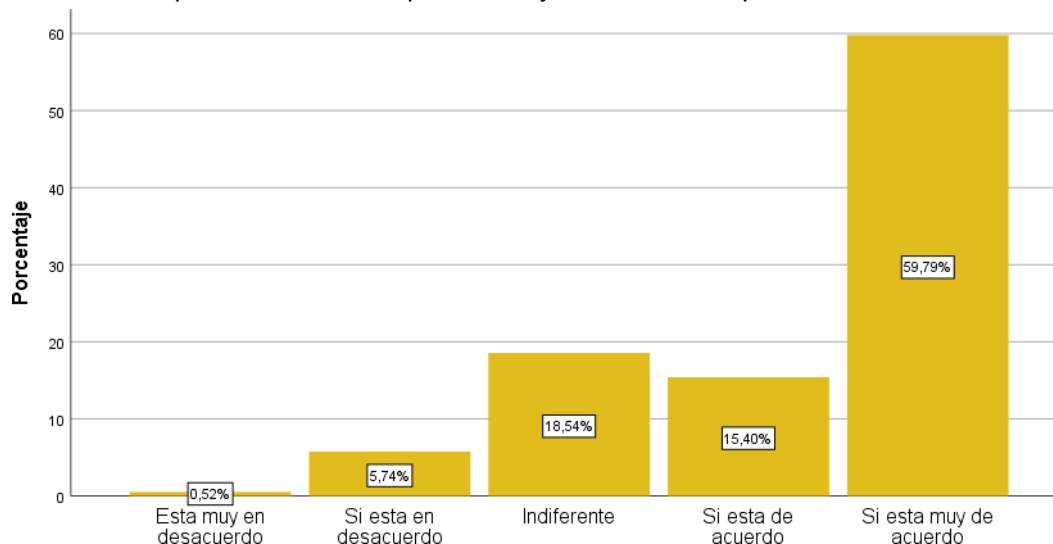
Tabla 13

Los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	12	5,7	5,7	6,3
	Indiferente	40	18,5	18,5	24,8
	Si está de acuerdo	33	15,4	15,4	40,2
	Si está muy de acuerdo	229	59,8	59,8	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 13

Los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población de Santa María del Valle, el 59,8% de la población respondió que si están muy de acuerdo, el 15,4% de la población respondió que los servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas, el 18,5% de la población responde que la pregunta le es indiferente concerniente al deseo de solución de problema, el 5,7% de la población respondió que están en desacuerdo y el 0,5% está muy en desacuerdo servidores públicos identifican problemas y crean medidas para solucionarlas.

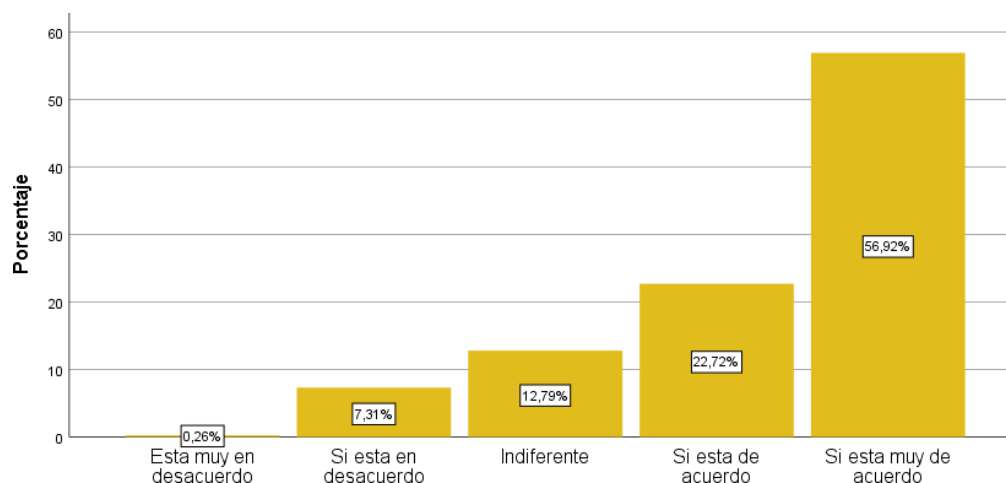
Tabla 14

Se ha visto voluntad en los servidores públicos la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Si está en desacuerdo	16	7,3	7,3	7,6
	Indiferente	28	12,8	12,8	20,4
	Si está de acuerdo	49	22,7	22,7	43,1
	Si está muy de acuerdo	122	56,9	56,9	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 14

Se ha visto voluntad en los servidores públicos la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 56,9% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 22,7% de la población respondieron que se ha visto voluntad en los servidores públicos la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo, el 12,8% la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la capacidad de respuesta, el 7,3% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,3% están muy en desacuerdo con la voluntad que tienen los servidores públicos para dar solución.

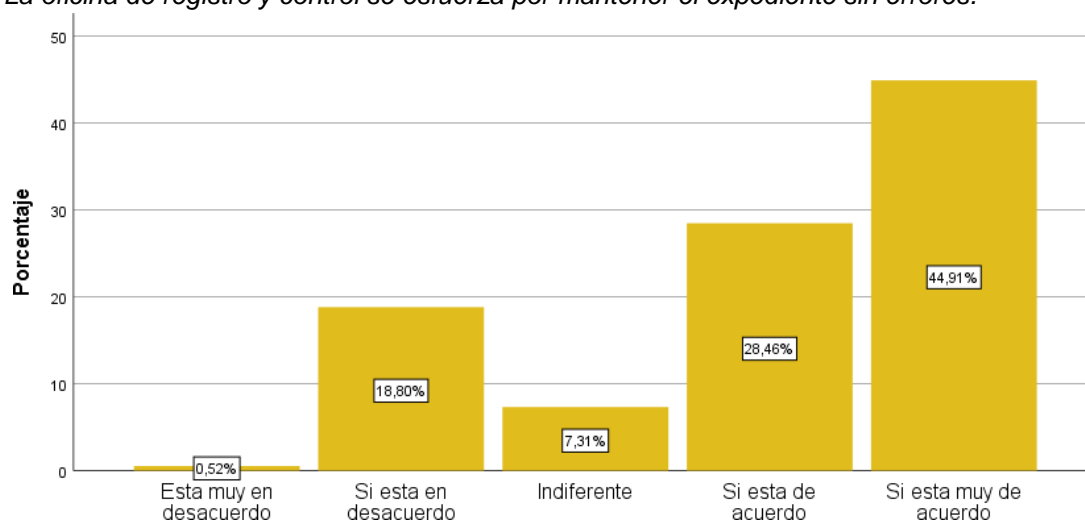
Tabla 15

La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	40	18,8	18,8	19,3
	Indiferente	16	7,3	7,3	26,6
	Si está de acuerdo	61	28,5	28,5	55,1
	Si está muy de acuerdo	97	44,9	44,9	100,0
	Total		216	100,0	100,0

Figura 15

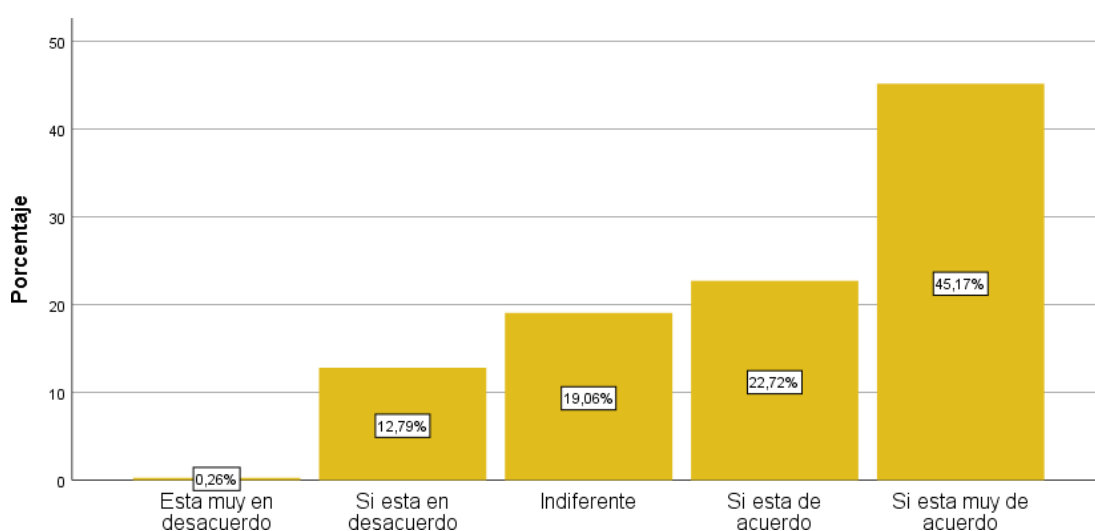
La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 44,9% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 28,5% de la población respondieron que la oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores, esto quiere decir que la capacidad de Respuesta de Servidores Públicos es adecuada para la población, el 7,3% de la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la seguridad en la atención, el 18,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo con que la oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.

Tabla 16*Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas*

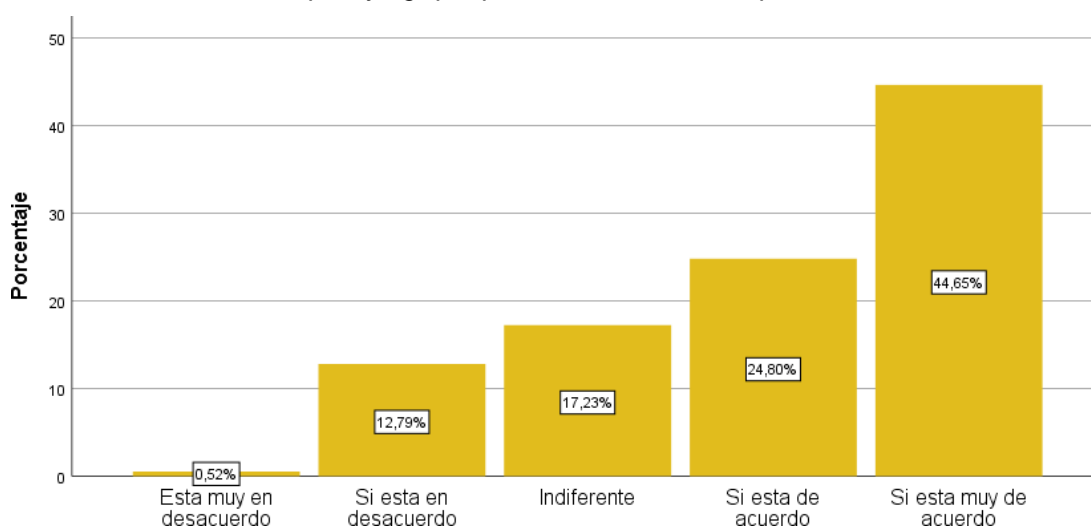
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,1
	Indiferente	41	19,1	19,1	32,1
	Si está de acuerdo	49	22,7	22,7	54,8
	Si está muy de acuerdo	98	45,2	45,2	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 16*Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas*

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 45,2% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 22,7% de la población respondieron que los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas, el 19,1% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la seguridad en la atención, los trabajadores tienen una Capacidad de Respuesta de Servidores Públicos, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,3% están muy en desacuerdo que los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.

Tabla 17*Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,3
	Indiferente	37	17,2	17,2	30,5
	Si está de acuerdo	54	24,8	24,8	55,4
	Si está muy de acuerdo	96	44,6	44,6	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 17*Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos*

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 44,6% de la población respondieron que si están muy de acuerdo que reciben un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos, el 24,8% de la población respondieron que reciben un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos, los servidores públicos están brindando una adecuada atención a los administrados, el 17,2% de la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la disposición de atención de necesidades, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo de que reciben un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.

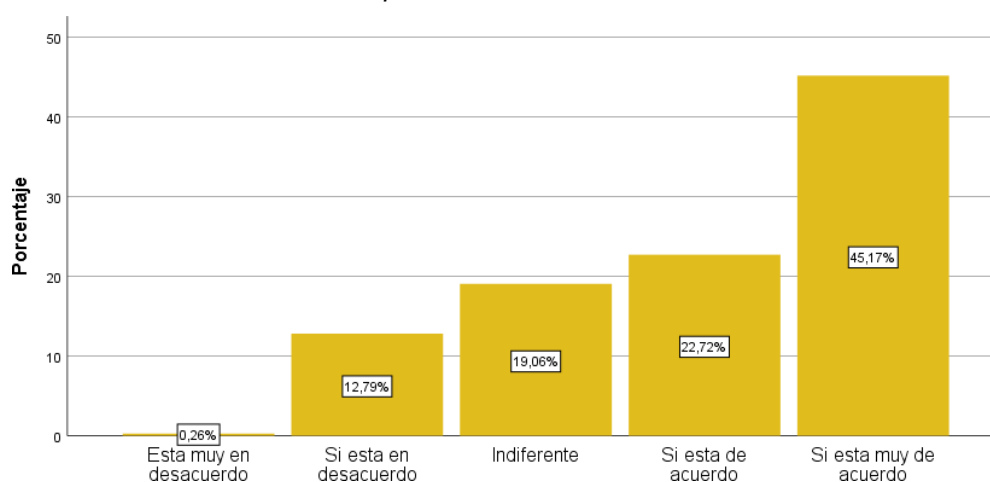
Tabla 18

Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,1
	Indiferente	41	19,1	19,1	32,1
	Si está de acuerdo	49	22,7	22,7	54,8
	Si está muy de acuerdo	106	45,2	45,2	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 18

Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 45,2% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 22,7% de la población respondieron que han podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de ellos presentan, el 19,1% de los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente la disposición de atención de necesidades, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,3% están muy en desacuerdo que han podido observar que los servidores públicos no brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población.

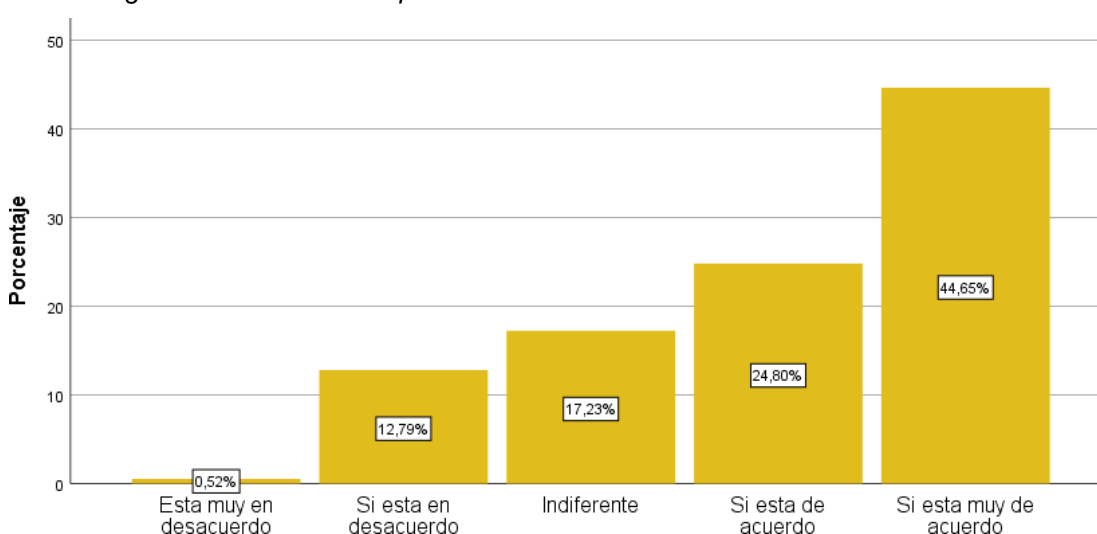
Tabla 19

Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,3
	Indiferente	37	17,2	17,2	30,5
	Si está de acuerdo	53	24,8	24,8	55,4
	Si está muy de acuerdo	96	44,6	44,6	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 19

Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 44,6% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 24,8% de los trabajadores respondieron que los trabajadores de la municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado, el 17,2% de la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la confiabilidad, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo de que los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado.

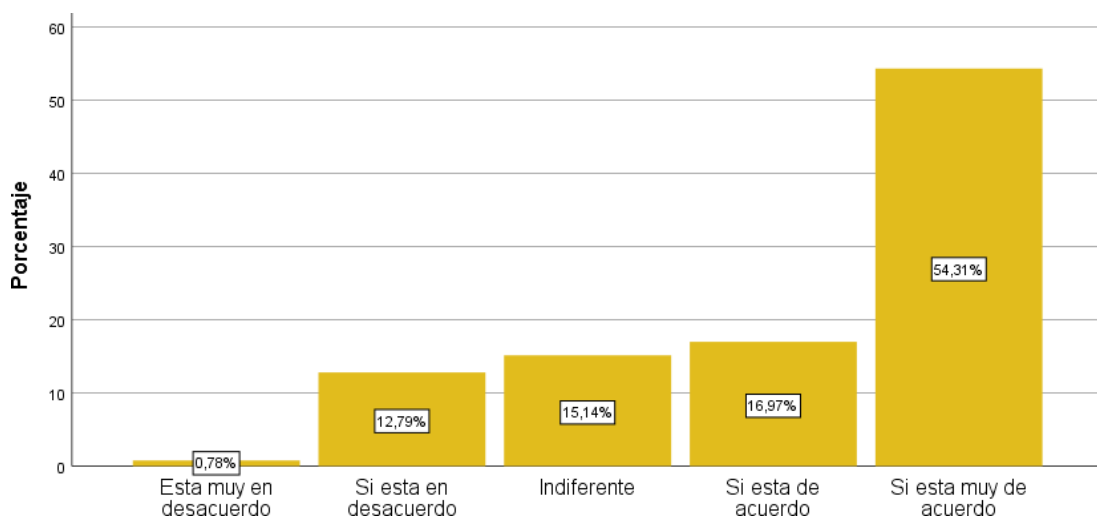
Tabla 20

Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	2	,8	,8	,8
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,6
	Indiferente	33	15,1	15,1	28,7
	Si está de acuerdo	37	17,0	17,0	45,7
	Si está muy de acuerdo	117	54,3	54,3	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 20

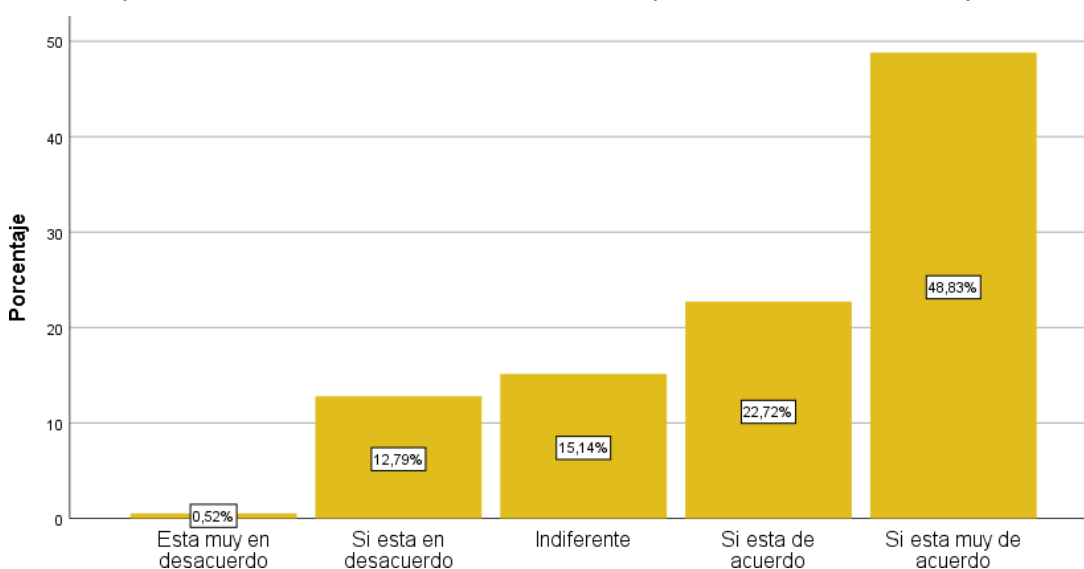
Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 54,3% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 17% de la población respondieron que los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas, el 15,1% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a la disponibilidad, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,8% están muy en desacuerdo con que los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garantizan el cumplimiento de todas estas.

Tabla 21*La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,3
	Indiferente	33	15,1	15,1	28,5
	Si está de acuerdo	49	22,7	22,7	51,2
	Si está muy de acuerdo	105	48,8	48,8	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 21*La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población*

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 48,8% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 22,7% de la población respondieron que la Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población, el 15,1% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a las instalaciones, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo con que la Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población.

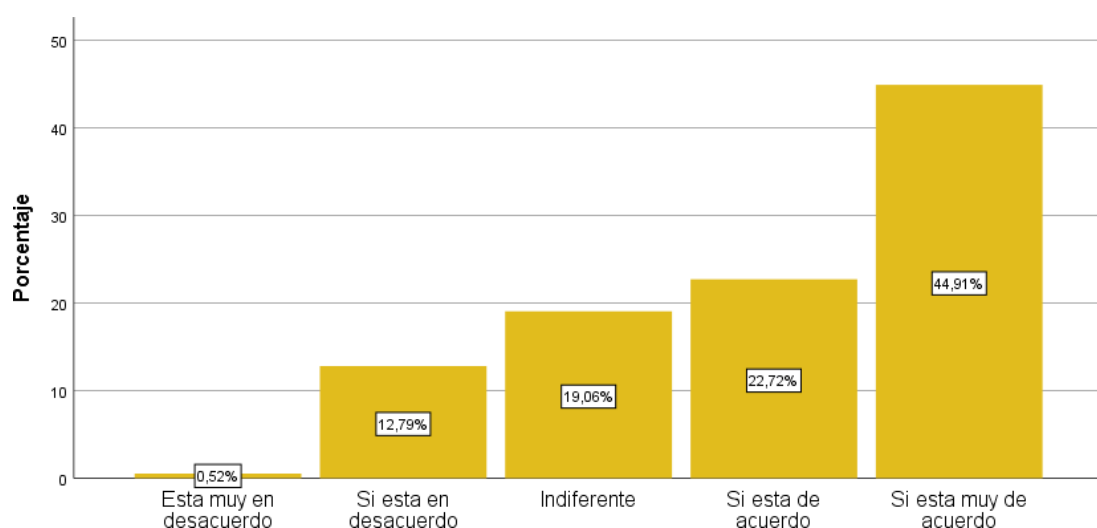
Tabla 22

Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	28	12,8	12,8	13,3
	Indiferente	41	19,1	19,1	32,4
	Si está de acuerdo	49	22,7	22,7	55,1
	Si está muy de acuerdo	97	44,9	44,9	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 22

Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 44,9% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 22,7% de la población respondieron que las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población, el 19,1% de la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a las instalaciones del establecimiento, el 12,8% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo con que las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población.

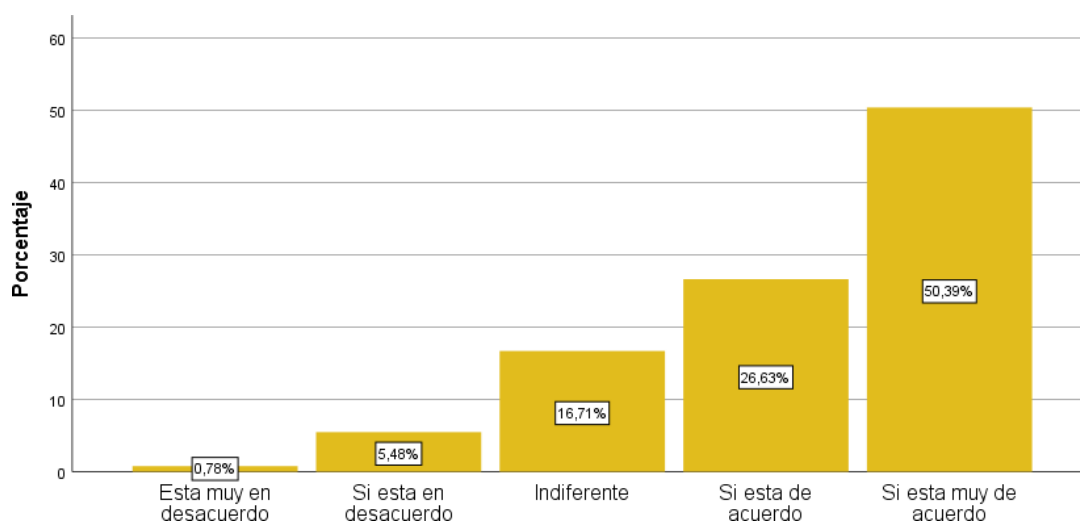
Tabla 23

Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	2	,8	,8	,8
	Si está en desacuerdo	12	5,5	5,5	6,3
	Indiferente	36	16,7	16,7	23,0
	Si está de acuerdo	57	26,6	26,6	49,6
	Si está muy de acuerdo	109	50,4	50,4	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 23

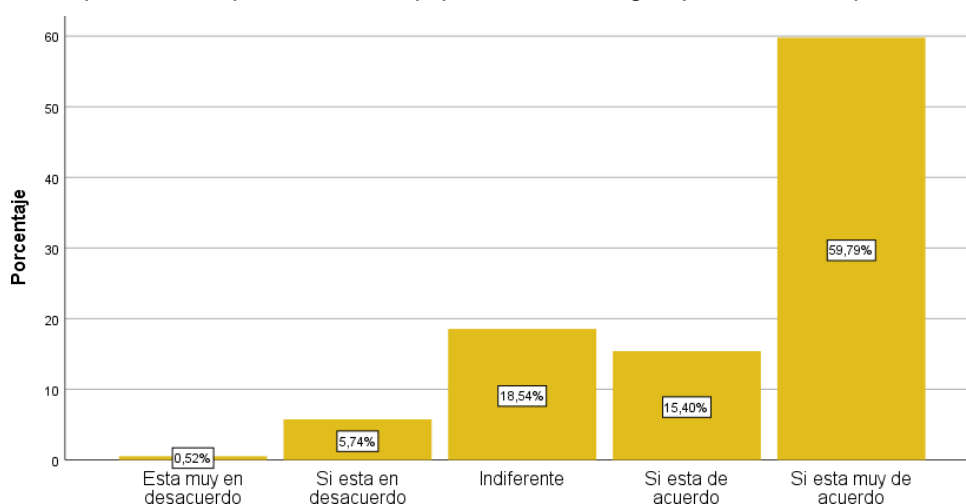
Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos



Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 50,4% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 26,6% de la población respondieron que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos, el 16,7% de la población responden que la pregunta le es indiferente concerniente a los aspectos tangibles, el 5,5% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,8% están muy en desacuerdo que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos.

Tabla 24*Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esta muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Si está en desacuerdo	12	5,7	5,7	6,3
	Indiferente	40	18,5	18,5	24,8
	Si está de acuerdo	33	15,4	15,4	40,2
	Si está muy de acuerdo	129	59,8	59,8	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Figura 24*Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población*

Análisis e interpretación: Como se puede apreciar en los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a la población, el 59,8% de la población respondieron que si están muy de acuerdo, el 15,4% de la población respondieron que consideran que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población, el 18,5% los trabajadores responden que la pregunta le es indiferente concerniente a los aspectos tangibles, el 5,7% de la población respondieron que están en desacuerdo y el 0,5% están muy en desacuerdo con que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Previo al análisis para determinar la validez de la hipótesis planteada o no, es importante precisar que los criterios usados para dicho fin estuvieron en función a estimar el nivel de incidencia entre una u otra sumado a ello al entendimiento descriptivo que plantea la presente investigación en las diferentes tablas presentadas en el acápite anterior. Dicho esto, es fundamental sostener que habiendo dos poblaciones con características distintas y siendo una mayor que otra, el criterio fundamental para poder establecer esta incidencia valiéndose del estadígrafo de coeficiente de correlación Pearson a seleccionado al azar a 52 encuestas de la población que se beneficia de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, a partir del cual la inferencia planteada permitesí determinar una relación objetiva con la cantidad apropiada tanto de trabajadores como de contribuyentes a la Municipalidad Distrital Santa María del Valle. A continuación, se presenta los criterios de análisis y nivel de incidencia para la contrastación respectiva:

Tabla 25

Criterios para analizar y determinar la incidencia entre la administración logística y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital del Valle Huánuco 2023

CORRELACIÓN	VALOR
Correlación negativa perfecta	(-1 - -0.5)
Correlación negativa fuerte moderada débil	(-0.5 – 0)
Ninguna correlación	0
Correlación positiva moderada fuerte	(0 - 0.5)
Correlación positiva perfecta	(0.5 – 1)

Nota: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

Hipótesis General

(Ha). La administración logística incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

Tabla 26

Determinación de la incidencia entre la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

		Administración logística (1)	Calidad de los servicios públicos(17)
administración logística (1)	Correlación de Pearson	1	,661
	Sig. (bilateral)		,025
	N	52	52
calidad de los servicios públicos(17)	Correlación de Pearson	,661	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	52	52

Análisis y determinación de la incidencia. - los trabajadores de la Municipalidad Distrital al ser consultado si estos cuentan con procedimientos adecuados para atender las necesidades que la población demanda han manifestado en la tabla 1 que están de acuerdo con esta pregunta 15.4% y muy de acuerdo 59.6%, cabe precisar que dichos procedimientos están en el marco de la gestión pública que determina el comportamiento de dicha Municipalidad, esto permite contar con los insumos necesarios para atender la demanda a nivel de servicio seguridad ciudadana entre otros que brinda la comuna. Indudablemente dicha respuesta permite comprender el nivel de incidencia en la prestación de los servicios de estos funcionarios haciendo comprender a la población que ellos reciben un servicio rápido y ágil por parte de dichos servidores así lo manifiesta el 24.8% de contribuyentes encuestados que están de acuerdo y muy de acuerdo 44.6%. Contar con los insumos necesarios permite una atención adecuada en la Municipalidad. De esta manera podemos confirmar la hipótesis general planteada tomando en cuenta el estadígrafo respectivo cuyo valor cercano a la unidad permite sostener que hay un nivel de incidencia positiva perfecta entre ambas variables siendo el r^2 0.661. De esta manera la tesis contrasta la hipótesis validándola a partir del entendimiento descriptivo e inferencial sin haber alterado el comportamiento de las variables.

Hipótesis Específicas

“Las compras de los bienes tienen incidencia positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023”

Tabla 27

Determinación de la incidencia entre las compras de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Santa María del Valle 2023

	Compras de la administración logística (2)	calidad de los servicios públicos(18)
Compras de la administración logística (2)	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,701
	N	52
calidad de los servicios públicos (18)	Correlación de Pearson	,701
	Sig. (bilateral)	,018
	N	52

Análisis y determinación de la incidencia. - los servicios que presta la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle requieren de insumos que deben ser adquiridos oportunamente para ser puesto a disposición de la población demandante se les ha consultado a los trabajadores si los procedimientos de compra garantizan la atención oportuna de insumos para estos servicios pudiendo tener como respuesta que el 23.1% está de acuerdo con dichos procedimientos y 55.8% muy de acuerdo, ver tabla 2. Esto permite a la municipalidad tener un nivel de atención apropiada para solucionar las necesidades de la población tal como expresa su opinión los pobladores en la tabla 18, donde el 22.7% sostiene que está de acuerdo con la pregunta que los servidores públicos muestran una voluntad para atender las necesidades que ellos tienen a partir de la disponibilidad de recursos para brindar el servicio, a ello se suma el 452 de trabajadores que están muy de acuerdo con ello. Este nivel de incidencia descriptiva puede ser corroborado con el coeficiente de correlación Pearson cuyo r^2 es 0.701 cercano a la unidad indicando que hay un nivel de complementariedad entre la dimensión y la variable respectiva lo que es indicador de un nivel de incidencia inferencial que valide el argumento descriptivo planteado. De esta manera podemos confirmar la primera hipótesis específica juzgando de que esta es válida para los propósitos de la investigación.

“La distribución de los bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023”

Tabla 28

Determinación de la incidencia entre la distribución de bienes de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Santa María del Valle 2023

		Distribución de bienes de la administración logística (7)	de la calidad de los servicios públicos (19)
Distribución de bienes de la administración logística (7)	Correlación de Pearson	1	,762
	Sig. (bilateral)		,018
	N	52	52
calidad de los servicios públicos(19)	Correlación de Pearson	,762	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	52	52

Análisis y determinación de la incidencia. - respecto a la distribución de bienes para la prestación de los servicios este está referido en la capacidad que tienen los servidores públicos para encontrar los insumos necesarios que forman parte de los servicios que estos brindan. En la tabla 7 podemos observar que para el 23.1% de trabajadores están de acuerdo con esa distribución adecuada y el 48.1% muy de acuerdo, sosteniendo sin lugar a duda que la actual administración logística de la municipalidad tiene el propósito de garantizar que no se sufra de escasez de insumos para brindar los servicios en las diferentes áreas. Esta afirmación está generando una incidencia positiva en la percepción que tienen los contribuyentes los cuales precisan que los trabajadores de la municipalidad tienen estrategias fiables para realizar los servicios en un tiempo adecuado así se puede observar en la tabla 19 al 24 8% de ellos que sostienen dicha afirmación y están de acuerdo y al 44.6% que está muy de acuerdo. Esta incidencia descrita puede ser corroborada con el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor cercano a la unidad describe un nivel de asociatividad casi perfecta entre la dimensión y la variable teniendo un r^2 0.762 lo cual permite confirmarla segunda hipótesis planteada para la presente investigación sin haber alterado ello el comportamiento ni de la dimensión ni de la variable dos de estudio haciendo que dicha afirmación sea objetiva para los propósitos que tiene la misma.

“La calidad de los bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023”

Tabla 29

Determinación de la calidad de los bienes de la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

		Calidad de los bienes de la administración logística (11)	calidad de los servicios públicos (18)
Calidad de los bienes de la administración logística (11)	Correlación de Pearson	1	,841
	Sig. (bilateral)		,019
	N	52	52
calidad de los servicios públicos (18)	Correlación de Pearson	,841	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	52	52

Análisis y determinación de la incidencia. - finalmente la última dimensión respecto a la calidad de bienes de la administración logística a medida a través de diferentes cuestionamientos, en la tabla 11 podemos observar que los trabajadores hacen una valoración respecto a lo que solicita la gestión municipal en cuanto a la prestación de los servicios y cómo éstos deben estar estandarizados para el 23.1 de trabajadores están de acuerdo y para el 55.8% muy de acuerdo respecto a dicha afirmación. Ello está generando una incidencia positiva que le permite a los contribuyentes que demanda servicios en la tabla 18 valorar los servicios como de calidad así lo afirma el 22.7 de contribuyentes encuestados que está de acuerdo y 45.2% que está muy de acuerdo con dicha afirmación. Sin lugar a dudas, dicha contrastación descriptiva es corroborada a través del coeficiente de correlación Pearson cuyo valor del r^2 es 0.841 cercano a la unidad que define un nivel de complementariedad casi perfecta entre la dimensión y las variables. Vale precisar en este punto que se valida la tercera hipótesis planteada tomando en cuenta que el perfil de las personas encuestadas es de índole rural y el perfil de los trabajadores municipales en un 80% son profesionales que se han educado en diferentes universidades de la provincia de Huánuco ya han trabajado en la municipalidad provincial de dicho departamento, teniendo una experiencia significativa en los servicios que se brinda en el distrito.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

La estadística ha permitido medir y corroborar las hipótesis planteadas para la presente investigación, en ese contexto es importante mencionar que la Municipalidad Distrital Valle a contratado trabajadores con experiencia en Municipalidades Provinciales, teniendo como gerente municipal a un profesional con dichas características, de igual manera el perfil de las personas encuestadas provenientes de zonas rurales ha permitido tener una valoración positiva respecto a lo que solicitan en la Municipalidad, teniendo servicios de tipo asistencial que son bien valorados por ellos y no por un pequeño porcentaje de personas que viven en la misma ciudad que tienen demandas recurrentes respecto a la comuna. Sin embargo, estas afirmaciones no son ajenas a lo que han entendido autores en diferentes partes del mundo por ejemplo Luna & Torres (2021) en su estudio titulado “Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec” ha llegado a conclusiones respecto a la calidad del servicio sosteniendo que son 5 aspectos trabajados de acuerdo a una administración logística apropiada que tienen una valoración importante de parte de los usuarios en el establecimiento de salud, de esta manera podemos corroborar que efectivamente la administración logística puede incidir en el comportamiento de las dimensiones de la calidad de servicio según el modelo evaluado por el autor. Asimismo, a nivel nacional se ha podido contar con la tesis de Monsefú (2021) en su tesis titulada “Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021” tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, quien confirma que las decisiones de la gestión pública tienen que estar orientadas a garantizar el aprovisionamiento oportuno de insumos comprendidos como materiales para la prestación de servicios en aras de que los servidores puedan contar con ello de manera oportuna y busquen la solución a los problemas que demandan los contribuyentes. Esta conclusión no es ajena a

lo que arriba la presente investigación dado que la administración logística como parte de la gestión pública tiene la finalidad de garantizar el aprovisionamiento oportuno de ellos. Pillco (2018) en su tesis titulada “Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - Huánuco, periodo 2017” finalmente a nivel local el tesista en referencia hizo una evaluación de cómo los sistemas de gestión garantizan una administración logística oportuna para garantizar la calidad de los servicios en el distrito evaluado. En concordancia con los resultados descritos en el acápite anterior es fundamental comprender que la calidad del servicio depende del comportamiento de variables globales como la gestión pública que tienen la fundamental misión de tomar decisiones en aras de garantizar un servicio adecuado para la población.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO

Respecto al marco teórico diferentes autores Han sostenido que la administración logística está definida como las estrategias para que se pueda realizar una optimización en el manejo de los recursos con las que cuenta una institución, la cual ayudará a que la gestión sea algo positiva para el municipio. Donde los encargados de desarrollar y controlar estas operaciones son los que administran el área de logística. De igual forma Sánchez (2020) indica que la administración logística viene a ser las diversas planeaciones y estrategias de las funciones o actividades que desarrollará una institución con el objetivo de lograr aprovechar la mayor parte de todos los recursos con los que se cuenta. Donde los principales ejecutores de estos movimientos serán los administradores del área de logística los cuales tienen que brindar seguridad a la institución y que todas las operaciones que se vayan a desarrollar sean de forma eficaz. Si analizamos este concepto estaríamos comprendiendo que la administración logística requiere de decisiones para garantizar que sus componentes al momento de diseñar los servicios estén de manera oportuna y estos cumplan los estándares requeridos por los procedimientos especificados al momento de brindar el servicio a la población demandante. Siendo para el autor un Pilar fundamental que ha sido comprendido por los trabajadores de la Municipalidad del Valle en aras de que

haya una percepción adecuada de parte de la población en cuanto al trabajo que ellos realizan. Según los resultados más del 50% de la población demandante de los diferentes servicios valoran de manera positiva el cómo los servidores de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle están brindándolos. Según, Parasuraman et al. (1993) sostiene que la capacidad de respuesta de servidores públicos consta de las actividades que se realizan de acuerdo a lo requerido por la población, lo cual ejecutarán según los conocimientos que adquieren y desarrollan dentro de área donde desarrollan sus funciones, esta misma se encuentra relacionada con el rendimiento y la coordinación de las áreas para una buena capacidad de respuesta. Este componente de la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle ha tenido una valoración positiva de parte de los trabajadores y de los contribuyentes que han expresado su opinión en las diferentes tablas coincidiendo fundamentalmente con la teoría planteada. Es en ese sentido, que la tesis guarda coherencia oportuna respecto al marco teórico citado el cual le permite al lector entender que sus conclusiones están en el marco de lo establecido por la ciencia en cuanto a la administración logística y la calidad de los servicios.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general de estudio, la tesis ha demostrado la incidencia entre la administración logística con la calidad de los servicios públicos de manera inferencial y descriptiva, siendo el primero de ellos el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor positivo 0.661 permite establecer un nivel de incidencia entre las variables, siendo esto corroborado con información de la tabla 1 donde el 15.4% de trabajadores y 59.6% de ellos sostienen estar de acuerdo con los procedimientos que garantizan atención oportuna a los contribuyentes siendo estos percibidos en la tabla 17 donde el 24.8% de quienes fueron encuestados y el 44.6% confirman esa percepción de parte de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital del Valle, siendo válida la hipótesis planteada.
- Respecto al primer objetivo específico, la tesis ha demostrado la incidencia entre las compras de la administración logística con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital del Valle de manera inferencial y descriptiva, teniendo un coeficiente de correlación Pearson cuyo valor cercano a la unidad es 0.701 corroborada con información de la tabla dos y 18 donde los trabajadores reconocen que los procedimientos para los servicios son los adecuados teniendo insumos disponibles para la prestación de ellos así manifiesta el 23.1% y 55.8% de ellos siendo en la tabla 18 la confirmación de parte de los usuarios en cuanto a la percepción que los servidores están aptos para resolver sus problemas con los recursos que sean necesarios así manifiesta el 22.7% y el 45% respectivamente. Siendo válida la hipótesis planteada.
- Respecto al segundo objetivo específico, la tesis ha demostrado la incidencia entre la distribución de bienes de la administración logística con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital del Valle de manera inferencial y descriptiva, teniendo un coeficiente de correlación de 0.762 lo que describe un nivel de asociatividad entre ellos corroborado con la información de la tabla 7 donde se muestra que el 23.1% de trabajadores y 48.1% está de acuerdo con la forma como se distribuyen los recursos necesarios para la prestación de los servicios lo que está generando una

opinión en la tabla 19 de parte de los contribuyentes respecto a dicha percepción donde el 24.8% y 44.6% sostienen que el sistema de prestación de servicios es adecuado para la demanda que este tiene.

- Respecto al tercer objetivo específico, la tesis ha demostrado la incidencia que existe entre la calidad de los bienes de la administración logística con la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital del Valle siendo esto inferencial y descriptivo, teniendo un coeficiente de correlación cercano a la unidad cuyo valor es 0.841 lo que exprese el nivel de asociatividad entre la dimensión y la variable correspondiente confirmado por información de la tabla 11 donde se puede percibir la opinión de los trabajadores en cuanto a la estandarización de los servicios teniendo el 23.1% de ellos y 55.8% estar de acuerdo y muy de acuerdo con dicha exigencia en la municipalidad lo que indudablemente está generando que los contribuyentes valore con el 22.7% y 45.2% los sistemas que tienen propósitos de calidad en los servicios que ellos demandan.

RECOMENDACIONES

- Respecto a la primera conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la Municipalidad Distrital Santa María del Valle y al Concejo Municipal, prestar atención a los valores negativos que forman parte de los acervos de información de esta investigación en el sentido que éste corresponde a contribuyentes residentes de la parte urbana del distrito del Valle quienes tienen una percepción negativa y a quienes se les tienen que hacer comprender por diferentes medios que el propósito de esta comuna es otorgarles calidad a partir de la resolución de problemas que ellos tienen pudiendo usar medios gráficos o activaciones permanentes en la Plaza de Armas.
- Respecto a la segunda conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la Municipalidad exponga la necesidad de establecer proveedores específicos para insumos, el cual sin necesidad de tener que evaluar permanentemente a ellos se pueda obtener del catálogo de compras públicas dichos insumos con características similares para cada servicio que requiera y preste la Municipalidad no siendo una dificultad ubicar proveedores con dichos insumos.
- Respecto a la tercera conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la Municipalidad elaborar un flujo grama de distribución de bienes necesarios para la prestación de los servicios públicos, en el sentido que esto podrá determinar una mejor orientación en el trabajo que desarrollan los servidores pudiendo ser percibido por los contribuyentes como un trabajo profesional de parte de ellos.
- Respecto a la cuarta conclusión, la tesis recomienda a la gerencia de la Municipalidad establecer una organización por procesos donde se determine la necesidad de establecer los servicios públicos de manera sistémica y uniforme independientemente de quienes integren el staff de trabajadores de dicha comuna, dado que los criterios de una organización por procesos van a permitir la selección de trabajadores de manera oportuna y con el perfil requerido.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Sala, J. F. (2020). *La capacidad de respuesta estatal a la voluntad ciudadana como indicador de gobernanza en la calidad de la democracia participativa*. Ciudad de México: COLOFON SA DE CV.
- August Casanovas, L. C. (2003). *Logística Empresarial*. Barcelona: Gestión 2000.
- Blasco Martín, María et al. (2013). *Instalaciones de distribución*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Calderón García, Haydeé & Jiménez Zarco, Ana Isabel. (2004). *Dirección de productos y marcas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Calero Muñoz, Coral et al. (2010). *Calidad del producto y proceso*. Madrid: Ra-Ma S.A. Editorial y Publicaciones.
- Castro Pasache, F. (02 de Mayo de 2018). *Gestión Logística Pública y Privada*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/xnf8-qvov5ts/logistica-publica-y-privada/#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20p%C3%BAblica%2C%20es%20la,normativas20procesos>.
- Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- De Mateo Pérez, Rosario et al. (2009). *Gestión de empresas de comunicación*. Buenos Aires: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Ferro Veiga, J. M. (2020). *Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada ala esfera personal y laboral*. Bogotá: Libro electrónico.
- Flores Ureta, Héctor Nilton; Jorge Venancio, Jhúnior Jorge & Rojas Toribio, José Basilio. (2019). *La Gestión del Presupuesto y la Calidad de Servicios Públicos Básicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - año 2018*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Granados, O. (12 de febrero de 2022). *El País*. Obtenido de *Cómo funciona la logística en el mundo: el motor clave que hace girar*

la economía: <https://elpais.com/economia/negocios/2022-02-13/como-funciona-la-logistica-en-el-mundo-el-motor-clave-que-hace-girar-la-economia.html>

Hernández Sampieri, Roberto & Mendoza Torres, Christian. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGraw-Hill Interamericana.

Luna Espinoza, Ignacio & Torres Fragoso, Jaime. (2021). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*. Universidad de Istmo: Tehuantepec.

Mendez Rueda, N. L. (1997). *El Servidor público y la calidad del servicio*. Lima: Sector Publico.

Ministros, P. d. (18 de Julio de 2014). Ley de Contrataciones del Estado N°30225.Lima, Perú.

Ministros, P. d. (15 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo del sistema nacional de abastecimiento. Lima , Perú.

Molinillo Jiménez, S. (2014). *Distribución comercial aplicada*. Madrid: ESIC Editorial.Monsefú Montenegro, L. M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

Ñaupas Paitan, Humberto & Mejía Elías & Novoa Ramírez, Eliana, Villagómez Paucar, Alberto. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

OECD. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. Santiago: OECD Publishing.

Olmedo Navarro, P. V. (2011). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad*. Barcelona: Editorial Académica Española.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2017). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública La Contratación Pública en el Perú*. Lima: OECD Publishing.

Parasuraman, Leonard y Berry, L y Valarie A. (1993). *Calidad Total en la gestión deservicios*. Mexico: Diaz de Santos.

Peña Guarín, Guillermo & Perdomo Burgos, Álvaro. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*.

- Bogotá: Ediciones USTA.
- Peréz Fernández, David & Golzále Tabares, Rafael. (2017). *Venta técnica*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Pillco Onilla, J. R. (2018). *Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos básicos en la Municipalidad Distrital de PillcoMarca - Huánuco, periodo 2017*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- República, P. d. (8 de julio de 2014). Ley N°30224 Ley que crea el sistema nacional para la calidad y el instituto nacional de la calidad . Lima , Perú.
- Restrepo Morales, Edgar Julián et al. (2021). *Perspectivas y problemáticas de las MiPymes frente a las compras públicas* . El Valle: Programa Editorial Universidad Del Valle.
- Rodríguez Arana, J. (2013). *Contrataciones públicas en el marco de los derechos sociales fundamentales*. Madrid: INAP.
- Sanabria Pulido, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Los Andes: Universidad de los Andes.
- Sánchez Galán, J. (2020). *Administración logística*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/2020-logistica.html>
- Sancho Royo, D. (2002). *Gestión de servicios públicos*. Santiago: Tecnos Editor.
- Santisteban Alvitres, Milagros Isabel & Ventura Chavez, Paula Paola. (2020). *Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. Chepén: Universidad CésarVallejo.
- Sayago Velasque, S. (2019). *Proceso de compras públicas de medicamentos bajo la modalidad de subasta inversa*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Setó Pamies, D. &. (2001). *La influencia de la calidad de servicio, la imagen, la satisfacción y la confianza en la fidelidad*. Universitat Rovira i Virgili.
- Sotillo Fraile, S. (2021). *La era de la confianza*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Uvalle Berrones, R. (2000). *Institucionalidad y profesionalización del servicio público en México*. México D.F.: Plaza y Valdés.

Velásquez Salazar, G. (21 de Noviembre de 2016). *ESAN*. Obtenido de Gestiónlogística en el sector público: ¿un tema de eficiencia o de confianza?:<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-logistica-sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Aquino Fabian, E. (2023). *La administración logística y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: “LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE 2023”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p>General</p> <p>¿De qué manera incide la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?</p>	<p>General</p> <p>Precisar de qué manera incide la administración logística con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).</p> <p>La administración logística incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Administración Logística</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras • Distribución • Calidad de insumos 	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>El enfoque es cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo – correlacional</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>
<p>Específicos</p> <p>¿De qué manera incide las compras de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?</p>	<p>Específicos</p> <p>Analizar de qué manera incide las compras de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Las compras de bienes tienen incidencia positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023</p>	<p>Variable 2 Calidad de servicios públicos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta de servidores públicos • Confianza • Aspectos tangibles 	<p>Diseño:</p> <p>Es no experimental de tipo transeccional</p>	
<p>¿De qué manera incide la distribución de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?</p>	<p>Analizar qué manera incide la distribución de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.</p>	<p>La distribución de bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de</p>			

¿De qué manera incide la calidad de los insumos de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023?

Analizar de qué manera incide la calidad de bienes con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023.

Santa María del Valle 2023

La calidad de bienes incide de manera positiva con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle 2023

ANEXO 2

ENCUESTA

DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo: 2 si está en desacuerdo 3 indiferente. 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios					
2. Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad					
3. Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios					
4. La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales					
5. La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población					
6. La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general					
7. La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos Con los que cuenta para atender los diferentes servicios					
8. Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios					
9. Los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios					
10. Los materiales e insumos son de calidad requerida					
11. La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los Servicios que brinda					
12. Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios.					

ANEXO 3 ENCUESTA

DIRIGIDO A LA POBLACION DE SANTAMARIA DEL VALLE

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente, 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Los servidores públicos identifican problemas y crean medias para solucionarlas.					
2. Se ha visto voluntad en los servidores públicos; la cooperación, participación, motivación anteproblemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo.					
3. La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.					
4. Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					
5. Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.					
6. Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo desolucionar las necesidades de la población.					
7. Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizaralgún servicio en un tiempo adecuado.					
8. Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garanticen el cumplimiento de todas estas.					
9. La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población					
10. Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la Población					
11. Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios Públicos					
12. Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población					

ANEXO 4
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



ANEXO 5
AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACION



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL
VALLE - HUÁNUCO
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO



AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento, en regularización del mismo, yo **ABILIO VICENTE CARHUAS**, identificado con DNI N° 22462087, en condición de **GERENTE DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION**, autorizo a **ELVIS HEBER AQUINO FABIAN**, identificado con DNI N° 76439363, a realizar la investigación titulada **"LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SANTA MARIA DEL VALLE 2023"**.

Santa María del Valle, 23 de noviembre del 2023.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA MARIA DEL VALLE - HUÁNUCO

Econ. Abilio Vicente Carhuas
GERENTE DE LA OFICINA GENERAL DE
ADMINISTRACION

ANEXO 6 ENCUESTAS

ENCUESTA DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DE SANTA MARIA DEL VALLE

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente, 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. Los servidores públicos identifican problemas y crean medias para solucionarlas.			X		
2. Se ha visto voluntad en los servidores públicos; la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo.			X		
3. La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.				X	
4. Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas			X		
5. Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.			X		
6. Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población.				X	
7. Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado.			X		
8. Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garanticen el cumplimiento de todas estas.				X	
9. La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población				X	
10. Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población				X	
11. Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos			X		
12. Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población				X	

ENCUESTA DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DE SANTA MARIA DEL VALLE

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente, 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. Los servidores públicos identifican problemas y crean medias para solucionarlas.			X		
2. Se ha visto voluntad en los servidores públicos; la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo.		X			
3. La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.		X			
4. Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas			X		
5. Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.			X		
6. Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población.			X		
7. Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado.		X			
8. Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garanticen el cumplimiento de todas estas.		X			
9. La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población		X			
10. Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población			X		
11. Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos			X		
12. Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población			X		

ENCUESTA DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DE SANTA MARIA DEL VALLE

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente, 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. Los servidores públicos identifican problemas y crean medias para solucionarlas.				X	
2. Se ha visto voluntad en los servidores públicos; la cooperación, participación, motivación ante problemas de manera inmediata y a través del diálogo de relación en equipo.				X	
3. La oficina de registro y control se esfuerza por mantener el expediente sin errores.				X	
4. Los servidores públicos tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					X
5. Ud. Recibe un servicio rápido y ágil por parte de los servidores públicos.				X	
6. Ha podido observar que los servidores públicos brindan atención de calidad con el objetivo de solucionar las necesidades de la población.					X
7. Los trabajadores de la Municipalidad tienen estrategias fiables, tecnología apropiada para realizar algún servicio en un tiempo adecuado.				X	
8. Los trabajadores de la Municipalidad manejan su tiempo para realizar las diferentes responsabilidades que garanticen el cumplimiento de todas estas.				X	
9. La Municipalidad cuenta con instalaciones adecuadas para brindar servicios a la población				X	
10. Las instalaciones de la Municipalidad son modernas y amplias para los servicios que demanda la población			X		
11. Considero que la Municipalidad cuenta con equipos adecuados para la prestación de servicios públicos				X	
12. Considero que la Municipalidad tiene equipos con tecnología que sirven a la población			X		

**ENCUESTA
DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente, 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios			X		
2. Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad				X	
3. Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios				X	
4. La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales				X	
5. La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población			X		
6. La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general			X		
7. La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios				X	
8. Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios				X	
9. Los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios			X		
10. Los materiales e insumos son de calidad requerida				X	
11. La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda			X		
12. Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios.				X	

ENCUESTA DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo: 2 si está en desacuerdo 3 indiferente. 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios				2	
2. Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad					2
3. Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios				2	
4. La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales				2	
5. La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población				2	
6. La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general				2	
7. La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios				2	
8. Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios					2
9. Los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios				2	
10. Los materiales e insumos son de calidad requerida				2	
11. La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda				2	
12. Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios.					2

ENCUESTA DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

Introducción: la siguiente encuesta tiene fines académicos, su apoyo ayudara a la mejora de las decisiones en la municipalidad, marque con sinceridad según corresponda:

1 está muy en desacuerdo; 2 si está en desacuerdo 3 indiferente. 4 si está de acuerdo y 5 si está muy de acuerdo

Items	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad cuenta con procesos de compra adecuado para las necesidades que demandan los servicios		X			
2. Los procesos de compra garantizan la atención oportuna de insumos que requiere los diferentes servicios de la Municipalidad				X	
3. Los procesos de selección de proveedores están orientados aquellos que tienen capacidad de abastecer oportunamente los insumos que requieren los servicios				X	
4. La selección de proveedores se hace en virtud de la demanda que tienen los servicios municipales					X
5. La administración logística de la Municipalidad tiene como política la atención inmediata de la demanda de materiales e insumos en general para la prestación de servicios a la población		X			
6. La administración logística de la Municipalidad cuenta con un sistema de atención que permite ser efectivo cuando el servicio requiere materiales e insumos en general		X			
7. La capacidad de abastecimiento de la Municipalidad se valora en base al stock e inventario de insumos con los que cuenta para atender los diferentes servicios				X	
8. Hoy la Municipalidad cuenta con una infraestructura para poder abastecer los insumos inmediatos que requieren los servicios				X	
9. Los materiales adquiridos por la Municipalidad tienen características que son demandadas por los servicios				X	
10. Los materiales e insumos son de calidad requerida				X	
11. La administración logística de la Municipalidad promueve la estandarización en la prestación de los servicios que brinda			X		
12. Es objetivo de la Municipalidad garantizar a la población la misma calidad en la prestación de todos los servicios.					X