

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

GERENCIA PÚBLICA



**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

**SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA
PÚBLICA**

TESISTA: SERRANO ADVINCULA RUTH MILA

ASESOR: Dr. LOPEZ Y ROJAS HERNAN ABEL

HUÁNUCO – PERU

2023

DEDICATORIA

A DIOS por darme el regalo más Maravilloso que son la vida y la salud.

A mi madre Raquel Advíncula Salvador, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti logre llegar hasta aquí y convertirme en lo que ahora soy.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a:

A DIOS nuestro Señor por todas las bendiciones que he recibido, por guiar mis pasos y caminar junto a mí. Por darme su fortaleza para cumplir cada una de mis metas.

A mi madre Raquel, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía y por motivarme a superarme día tras día.

A mis hermanas (os) Gloria, Noelia y Kevin por su cariño y apoyo incondicional, por la unión que tenemos y por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, correspondiente al 2021. Investigación perteneciente al tipo aplicada, cuyo nivel investigativo fue explicativo, de diseño no experimental, de corte temporal transversal y con enfoque cuantitativo. La población considerada para el estudio comprende a los 60 funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad categorizados según régimen laboral de Régimen 276, Contrato CAS y Locación de Servicios y la muestra fue obtenida mediante el método de muestreo estratificado, haciendo un total de 35 funcionarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario elaborado en función de los objetivos, cuyos datos recopilados fueron validados mediante el análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach. Datos que fueron procesados en el software IBM SPSS en consideración de cada uno los indicadores formulados para las variables en estudio, luego se realizó la prueba de normalidad de los datos, y se procedió con la aplicación de la prueba estadística obteniendo como resultado la afirmación que existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad, por ende se recomienda a la municipalidad impulsar las buenas prácticas de una gestión eficiente del proceso de abastecimiento, inventario y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía de las demandas.

Palabras Claves: GESTIÓN LOGÍSTICA (Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios, Gestión de Inventarios y Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios) y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda y Percepción de igualdad).

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between Logistics Management and the Quality of Public Services in the District Municipality of Chaglla, corresponding to 2021. The research belongs to the applied type, whose research level was explanatory, non-experimental design, cross-sectional and with a quantitative approach. The population considered for the study comprises the 60 employees of the unit in charge of logistics management and the employees of the dependencies or user areas of the Municipality categorized according to the labor regime of Regime 276, CAS Contract and Service Lease and the sample was obtained through the stratified sampling method, making a total of 35 employees. The data collection technique was the survey and the instrument was a questionnaire prepared according to the objectives, whose collected data were validated by Cronbach's Alpha reliability analysis. Data were processed in the IBM SPSS software in consideration of each of the indicators formulated for the variables under study, then the normality test of the data was performed, and proceeded with the application of the statistical test resulting in the statement that there is a direct and significant relationship between Logistics Management and the Quality of Public Services in the Municipality, therefore it is recommended to the municipality to promote good practices of efficient management of the supply process, inventory and distribution or storage of goods and services in tune with the demands.

Key words: LOGISTICS MANAGEMENT (Goods and Services Supply Management, Inventory Management and Goods and Services Distribution or Storage Management) and QUALITY OF SERVICES (Level of continuity and permanence of basic services, Capacity to adapt services to demand and Perception of equality).

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE DIAGRAMAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1. Fundamentación del problema de investigación	20
1.2. Justificación	23
1.3. Importancia o propósito	25
1.4. Limitaciones	26
1.5. Formulación del problema de investigación	26
1.5.1. Problema general	26
1.5.2. Problemas específicos	27
1.6. Formulación del objetivo general y específicos	27
1.6.1. Objetivo General	27
1.6.2. Objetivos Específicos	27
CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	28
2.1. Formulación de hipótesis	28
2.1.1. Hipótesis General	28
2.1.2. Hipótesis Específicos	28
2.2. Variables	28
2.2.1. Variables Independientes	28
2.2.2. Variables Dependientes	29
2.3. Operacionalización de variables	30
2.4. Definición operacional de las variables	32
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	33
3.1. Antecedentes de investigación	33
3.1.1. A Nivel Internacional	33

3.1.2. A Nivel Nacional	33
3.2. Bases teóricas	36
3.3. Bases conceptuales.....	44
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO	48
4.1. Ámbito de estudio.....	48
4.2. Tipo y Nivel de estudio	48
4.3. Población.....	49
4.4. Muestra	49
4.5. Diseño de investigación	50
4.6. Técnicas e instrumentos (tener en cuenta la validación y confiabilidad del instrumento)	51
4.6.1. Técnicas.....	51
4.6.2. Validación del instrumento.....	52
4.6.3. Confiabilidad del instrumento.....	52
4.7. Procedimiento.....	52
4.8. Plan de tabulación y análisis de datos.....	53
CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
5.1. Análisis descriptivo	54
5.1.1. Gestión Logística	55
5.1.2. Calidad de los Servicios.....	91
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	119
5.2.1. Prueba y validación de la Hipótesis General	119
5.2.2. De las Hipótesis específicas	122
5.3. Discusión de resultados	128
5.4. Aporte de la investigación.....	132
CONCLUSIONES.....	133
SUGERENCIAS.....	137
REFERENCIAS.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	49
Tabla 2: MUESTRA DE ESTUDIO.....	49
Tabla 3: MÉTODO DEL MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL	50
Tabla 4: ESTADÍSTICOS - RÉGIMEN DE CONTRATO.....	54
Tabla 5: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO	54
Tabla 6: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS (GABS) - Resumen de caso.....	56
Tabla 7: GABS - Frecuencias	56
Tabla 8: Estadísticos - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?.....	57
Tabla 9: Frecuencias - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?.....	57
Tabla 10: Estadísticos - ¿En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios.?.....	59
Tabla 11: Frecuencias - ¿Se planifica los requerimientos extraordinarias acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	59
Tabla 12: Estadísticos - ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso publico de proveedores?.....	61
Tabla 13: Frecuencias - ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso publico de proveedores?.....	62
Tabla 14: Estadísticos -¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?	63
Tabla 15: Frecuencias - ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?	64

Tabla 16: Estadísticos - ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?	65
Tabla 17: Frecuencias - ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?	66
Tabla 18: Estadísticos - ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?.....	68
Tabla 19: Frecuencias -¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?.....	68
Tabla 20: GESTIÓN DE INVENTARIOS (GI) - Resumen de caso.....	70
Tabla 21: GI - frecuencias	70
Tabla 22: Estadísticos - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?.....	71
Tabla 23: Frecuencias - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?.....	71
Tabla 24: Estadísticos - ¿Al mantener suministros y materiales disponibles, el control de inventario de la Municipalidad responde a las existencias reales almacenadas en el almacén y toma las medidas necesarias para mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda?	73
Tabla 25: Frecuencias - ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?.....	74
Tabla 26: Estadísticos - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén realizan operaciones para garantizar la demanda de seguimiento y responder a las necesidades de aprovisionamiento de los departamentos/áreas del municipio?.....	75
Tabla 27: Frecuencias - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento?.....	76

Tabla 28: Estadísticos -¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?	77
Tabla 29: Frecuencias -¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?	78
Tabla 30: Estadísticos -¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?	79
Tabla 31: Frecuencias -¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?	80
Tabla 32: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS (GDABS) - Resumen de caso	81
Tabla 33: GDABS - frecuencias	82
Tabla 34: Estadísticos - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	83
Tabla 35: Frecuencias - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	83
Tabla 36: Estadísticos - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?.....	85
Tabla 37: Frecuencias - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?.....	86
Tabla 38: Estadísticos -¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?.....	87
Tabla 39: Frecuencias -¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?.....	87
Tabla 40: Estadísticos - ¿Los departamentos y áreas del municipio que hacen uso de los bienes y servicios expresan su satisfacción y conformidad con la forma en que se han gestionado finalmente sus necesidades?.....	89
Tabla 41: Frecuencias - ¿En la municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?.....	90

Tabla 42: NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS (NCPSB) - Resumen de caso	91
Tabla 43: NCPSB - frecuencias	92
Tabla 44: Estadísticos -¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?.....	93
Tabla 45: Frecuencias - ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?.....	93
Tabla 46: Estadísticos - ¿La calidad de vida de la población mejoró gracias a los proyectos que llevó a cabo la Municipalidad?	94
Tabla 47: Frecuencia - ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?.....	95
Tabla 48: Estadísticos -¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del público en general?	96
Tabla 49: Frecuencias -¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del público en general?	97
Tabla 50: Estadísticos -¿La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito?	99
Tabla 51: Frecuencias - ¿La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito?	99
Tabla 52: CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA (CASD) -Resumen de caso	101
Tabla 53: CASD - frecuencias	101
Tabla 54: Estadísticos - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?.....	102
Tabla 55: Frecuencias - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?.....	102
Tabla 56: Estadísticos -¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?	104
Tabla 57: Frecuencias - ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?	105

Tabla 58: Estadísticos -¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?.....	106
Tabla 59: Frecuencias - ¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?.....	107
Tabla 60: PERCEPCIÓN DE IGUALDAD - Resumen de caso	108
Tabla 61: PI - frecuencias	109
Tabla 62: Estadísticos -¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales?.....	110
Tabla 63: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales?.....	110
Tabla 64: Estadísticos- ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?.....	112
Tabla 65: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?.....	112
Tabla 66: Estadísticos - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?	114
Tabla 67: Frecuencias - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?	114
Tabla 68: Estadísticos - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?.....	115
Tabla 69: Frecuencias - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?.....	116
Tabla 70: Estadísticos - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?	117
Tabla 71: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?	118
Tabla 72: Estadísticas de muestras emparejadas – hipótesis general	120
Tabla 73: Correlaciones de muestras emparejadas – hipótesis general	120
Tabla 74: Prueba de muestras emparejadas – hipótesis general	121
Tabla 75: Estadísticas de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica	122
Tabla 76: Correlaciones de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica.....	123
Tabla 77: Prueba de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica.....	123
Tabla 78: Estadísticas de muestras emparejadas – Segunda Hipótesis Especifica.....	124
Tabla 79: Correlaciones de muestras emparejadas - Segunda Hipótesis Especifica	125

Tabla 80: Prueba de muestras emparejadas - Segunda Hipótesis Especifica	125
Tabla 81: Estadísticas de muestras emparejadas – Tercera Hipótesis Especifica	126
Tabla 82: Correlaciones de muestras emparejadas - Tercera Hipótesis Especifica.....	127
Tabla 83: Prueba de muestras emparejadas - Tercera Hipótesis Especifica.....	127

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO.....	55
Diagrama 2: Frecuencias - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?.....	59
Diagrama 3: Frecuencias - ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	61
Diagrama 4: Frecuencias - ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?.....	63
Diagrama 5: Frecuencias - ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?.....	65
Diagrama 6: Frecuencias - ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?	67
Diagrama 7: Frecuencias - ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?.....	69
Diagrama 8: Frecuencias - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?.....	73
Diagrama 9: Frecuencias - ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	75
Diagrama 10: Frecuencias - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento?	77
Diagrama 11: Frecuencias - ¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?	79

Diagrama 12: Frecuencias -¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?	81
Diagrama 13: Frecuencias - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	85
Diagrama 14: Frecuencias - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?.....	87
Diagrama 15: Frecuencias -¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?.....	89
Diagrama 16: Frecuencias - ¿Los departamentos y áreas del municipio que hacen uso de los bienes y servicios expresan su satisfacción y conformidad con la forma en que se han gestionado finalmente sus necesidades?	91
Diagrama 17: Frecuencias - ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?.....	94
Diagrama 18: Frecuencia - ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	96
Diagrama 19: Frecuencias -¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del público en general?	98
Diagrama 20: Frecuencias - ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	100
Diagrama 21: Frecuencias - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?.....	104
Diagrama 22: Frecuencias - ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?	106
Diagrama 23: Frecuencias -¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?.....	108
Diagrama 24: Frecuencias -¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales?.....	111
Diagrama 25: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?.....	113

Diagrama 26: Frecuencias - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?.....	115
Diagrama 27: Frecuencias - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?.....	117
Diagrama 28: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?	119

INTRODUCCIÓN

La gestión logística en el sector público es fundamentalmente una logística de abastecimiento según los requerimientos de los usuarios internos. Dentro de ella la función crítica a gestionar son las compras. Es decir, en específico esto implica planificar, organizar, y dirigir estratégicamente las operaciones logísticas en el sector público, aplicando las normativas existentes a los procesos. En esta se formaliza para el estado la adquisición, obtención, y contratación de bienes y servicios, obras de consultoría, siguiendo un conjunto de acciones técnicas, administrativas y jurídicas, requeridas por las dependencias integrantes o usuarios internos categorizados según la estructura orgánica del nivel de gobierno público, por medio de la oficina de abastecimiento, teniendo en cuenta el presupuesto asignado y la programación multianual de inversiones.

Ahora, contextualizando el problema de la investigación, se parte del estudio desarrollado por la Presidencia del Consejo de Ministro del Perú, en la que se identifican ocho razones que explican las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú. De estas, en la tesis fue abordada el problema de los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios y de la gestión logística insuficiente, a nivel de un gobierno local. Deficiencias en la prestación de los servicios, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño de las dependencias o usuarios internos de los tres niveles de gobierno e instituciones del Estado en el Perú. Encontrando considerado la gestión logística como una gestión ineficiente que obedece a los factores como lo son, la administración pública desordenada, desmotivada, lenta, burocrática, y en algunos casos corrupta, siendo este último el factor de mayor predominancia en el accionar de la función pública de un gobierno local.

Entonces, la tesis se justifica por el contexto de una gestión logística ineficiente, pese a que el mundo, la economía y la sociedad peruana hayan cambiado pero la gestión logística en los gobiernos locales, como lo es el caso de la Municipalidad Distrital de Chaglla no evidencia cambios significativos; pese a que estos gobiernos locales tienen el fin supremo de servir a las demandas de la sociedad, pero estas deficiencias fueron desnudados por completo por la emergencia sanitaria generado por la pandemia, pese a que el país requiere de un Estado moderno y eficiente orientado a servir al ciudadano. Así mismo la tesis se justifica en la percepción de los usuarios de los servicios respecto a la gestión

logística de la municipalidad de estudio, las cuales muestran que no se brindan servicios de calidad y esto se manifiesta en un bajo nivel de satisfacción de los usuarios, reflejada en las ineficiencias con respecto al abastecimiento, al almacenamiento y la distribución de bienes y servicios a donde el usuario lo requiere, puesto que los registros de demoras en los procesos logísticos evidencian demoras, reprocesos, pérdidas económicas y en algunos casos procesos injustificados y poco transparentes. La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada administración pública o en cada unidad de organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada unidad debe entender cuándo es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

Por ello, en la presente tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021, para ello se formularon la hipótesis nula cuya afirmación fue que no existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios y como alternativa o del investigador donde se afirma que existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios.

Finalmente, producto del desarrollo de la investigación, se presenta las conclusiones en función a los resultados obtenidos. Se evaluó la gestión de abastecimiento de bienes y servicios; inventarios; y, distribución u almacenamiento de bienes y servicios; y, seguidamente en contrapartida se evaluó el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básico, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda, y la percepción de igualdad respecto a los servicios que son de competencia de la municipalidad en estudio; resultados que fueron contrastados mediante la aplicación de la estadística inferencial, de ello se obtuvo como resultado la afirmación que en efecto existe una relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021. Entonces se infiere que la Gestión Logística es un pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con

ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

CAPITULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La planificación, coordinación y gestión estratégica de las operaciones logísticas en el sector público, aplicando la legislación vigente a los procedimientos, son competencia de la gestión logística en el sector público. A través de la oficina de abastecimiento y teniendo en cuenta el presupuesto asignado y la programación multianual de inversiones, formaliza para el Estado la adquisición, compra y contratación de bienes y servicios, tras una serie de trámites técnicos, administrativos y legales necesarios por parte de las organizaciones miembros o usuarios internos agrupados de acuerdo con la estructura orgánica del nivel de gobierno público, así como trabajos de consultoría.

Así pues, la piedra angular de la gestión logística en el sector público es la logística de compras basada en las demandas internas de los usuarios. La tarea crucial que hay que gestionar es la compra dentro de ella. Esto implica elegir el producto ideal en el entorno ideal, en el momento ideal, en las circunstancias ideales y por el precio ideal.

Ahora que nos concentramos en el tema de investigación, comenzamos con el documento "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021". Las principales razones de las importantes deficiencias del sistema de gestión pública peruano se enumeran en seis cuestiones diferentes. Estos incluyen (i) la falta de un sistema de planificación eficiente y problemas de alineamiento con el sistema de presupuesto público; (ii) un diseño insuficiente de la estructura y funciones organizacionales; (iii) procesos insuficientes de producción de bienes y servicios; (iv) gestión insuficiente de infraestructura, equipamiento y logística; (v) política y gestión insuficiente de recursos humanos; y (vi) evaluación limitada de resultados e impactos, así como monitoreo y supervisión de insumos.

Como se ha demostrado, existen numerosas deficiencias en la gestión pública. Como consecuencia de estas deficiencias en la prestación de los servicios, los organismos internos o usuarios de los tres niveles de gobierno y de las instituciones del Estado peruano tienen un desempeño deficiente, así como en la percepción de la gestión pública entre los ciudadanos. Uno de estos defectos es la gestión logística, que es ineficaz debido a cosas como una administración pública desorganizada, sin inspiración, lenta,

burocrática y, en ocasiones, corrupta; esta última representa la mayor parte de la función pública en los gobiernos locales peruanos.

La gestión ineficaz de la logística está causada concretamente por tres cosas en particular, vistas de forma holística: Cuando un funcionario público considera que depende políticamente de cualquier gobierno, los problemas con el Estado, que debería estar al servicio de la sociedad, se hacen evidentes. Esto se traduce en una visión cortoplacista que, como señala Alfie (2013), representa una falta de continuidad en las políticas que sólo podrían funcionar con una visión estratégica a largo plazo que trascienda la actividad. Cuando un funcionario público piensa que depende políticamente de algún gobierno, se hacen evidentes las dificultades con el Estado, que debería estar al servicio de la sociedad.

Así, han pasado casi diez años desde que el Estado peruano publicara sus diagnósticos sobre las insuficiencias de la gestión pública, y los resultados están lejos de ser satisfactorios. Sin anestesia, el telón de fondo de la catástrofe sanitaria provocada por la pandemia ha demostrado que es importante retomar estas actividades con cuidado y a fondo. La nación necesita un gobierno avanzado y eficaz que dé prioridad a sus ciudadanos. Con el fin de maximizar el uso de los recursos disponibles y establecer diversas economías de escala en la gestión logística, es necesario colmar una serie de lagunas en el desarrollo logístico de Perú. Esto mejorará los procedimientos y operaciones generales de las empresas que operan en la nación. Para colmar estas lagunas, el sector público debe regular el mercado y actuar como intermediario a través de instituciones formales creadas a tal efecto. El sector privado debe invertir y perseguir avances tecnológicos, y los propios consumidores y compradores -que impulsan la demanda y a menudo crean instituciones informales cruciales para la gestión de las organizaciones- también deben actuar.

El cumplimiento de objetivos estratégicos generales y específicos debe primar en el proceso de gestión de los recursos si se quiere crear un Estado contemporáneo y eficiente, con especial atención a los gobiernos locales. En general, se rige por normas de calidad, economía, eficacia y eficiencia de la intervención estatal. Estos requisitos son algunos de los factores que deben tenerse en cuenta en un proceso de transformación de la cultura organizativa que contemple el paso de una administración burocrática a una administración de gestión centrada en los resultados. Una mejora en la gestión del gasto

público reduce la rigidez fiscal y da a los ciudadanos señales positivas sobre el destino de sus impuestos.

La logística pública en el ámbito del Gobierno Nacional incluiría la Legislación del Sistema de Abastecimiento establecida por el Decreto Ley 22056. Los enfoques modernos de la logística se definen como la gestión del flujo de bienes y servicios y de la información asociada que los pone en movimiento, que incluye el abastecimiento, la movilización interna y, de ser necesario, la movilización externa de bienes y servicios de apoyo, materias primas, insumos y bienes y servicios finales de las entidades públicas, las leyes integrales que regulan las contrataciones públicas singulares y especializadas y las leyes que regulan el Sistema Nacional de Bienes Estatales, que se rige por la Ley 29151. Los Decretos Legislativos 1017, 1018 y 1063 en el ámbito especializado, los Decretos de Urgencia 041-2009 y 078-2009 en el ámbito excepcional, los contratos de préstamos internacionales para la ejecución de diversos proyectos en el país y las leyes especiales aprobadas para las contrataciones en cualquier ámbito de gobierno conforman la amplia legislación vigente en materia de contrataciones públicas.

La percepción de los usuarios de los servicios con respecto a la gestión logística es que la calidad de los servicios prestados en el municipio objeto de estudio no es de alta calidad, lo que se refleja en un bajo nivel de satisfacción de los usuarios. Los registros de retrasos en los procesos logísticos muestran demoras, reprocesos, pérdidas económicas y en algunos casos procesos injustificados y opacos. También lo reflejan las ineficiencias en el suministro, almacenamiento y entrega de bienes y servicios allí donde el usuario los necesita. Aunque no es obligatoria, la evaluación de la calidad de un servicio público es un reflejo de la cultura que cada unidad organizativa o administración pública va creando a lo largo del tiempo y de acuerdo con las metodologías de gestión de la calidad utilizadas. En esta fase, no existen técnicas obligatorias o prohibidas, sino que cada unidad debe captar cuál es el mejor momento para implantar cada técnica, sobre qué área material concreta y de acuerdo con el modelo ampliamente aceptado que considere más adecuado para su realidad organizativa.

Puede que la memoria no sea la mejor en lo que se refiere a la calidad de los servicios hace unos años. Los servicios se han resentido por varias razones, entre otras: largos tiempos de espera, edificios insuficientes para los servicios prestados, requisitos inútiles, trabajadores sin formación y mal trato. Esto puede deberse al hecho de que, a diferencia

de las empresas privadas, el gobierno tiene el monopolio de la prestación de los servicios y los consumidores no pueden opinar sobre quién debe prestarlos. Por ejemplo, no podemos decidir dónde inscribir a los infantes debido al vaivén del RENIEC, dónde inscribir los inmuebles debido a la existencia previa de la SUNARP, o a quién pagar los impuestos debido a la existencia previa de la SUNAT. En segundo lugar, puede deberse a la incompetencia de los socios, a la corrupción de las personas encargadas de suministrarlos o a los sistemas que los sustentan.

Por lo tanto, aunque ahora es necesario abordar la calidad de los servicios en varios niveles socioculturales y en varios niveles gubernamentales, desde el federal hasta el local, muchos gobiernos prefieren no entrar en los detalles para encontrar una solución. El objetivo del estudio es asegurarse de que las administraciones actuales gestionan con éxito y eficacia los recursos del Estado y satisfacen las necesidades de la población dentro de los límites del sistema político vigente. Y ello a pesar de que la eficacia de la administración actual se mide objetivamente (y a veces subjetivamente) por el calibre de los servicios.

La deficiente gestión logística es el problema que el estudio intenta abordar utilizando como guía el contexto del problema esbozado en los párrafos anteriores. El objetivo de este estudio es conocer la relación entre la gestión logística y el nivel de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

En ese sentido, el tema de investigación que este estudio intenta abordar es ¿Cuál es el vínculo entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?

1.2. Justificación

De acuerdo a las variables de estudio de la investigación, la presente se justifica en los siguientes aspectos:

En lo Teórico: Con la finalidad de establecer la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios a nivel de un gobierno local, lo cual establece la pertinencia del estudio y sustenta el uso del conocimiento teórico como base, se eligió a la Municipalidad Distrital de Chaglla como unidad de análisis para el desarrollo del presente estudio. En consecuencia, los resultados nos permiten hacer recomendaciones y a la institución implementar las acciones correctivas que sean necesarias en materia de gestión logística

para garantizar la calidad de los servicios en el municipio. Esto significa que cuando hablamos de calidad en los servicios, nos referimos a la evolución que ha seguido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en las que se prestan los servicios a los ciudadanos. Según esta noción, la gestión logística es la base de la gestión de una organización e incluye todas las operaciones de gestión y control de inventarios.

Podemos pensar en muchos casos, algunos buenos y otros malos, al hablar de la calidad de los servicios hoy en día. En otras palabras, dada la variedad de servicios disponibles en el mercado, el consumidor tiene la opción de elegir el que desea utilizar al final del día. Valoramos y somos fieles a una determinada marca en función del calibre de los servicios prestados.

En lo Práctico: Lo anterior se justifica por las implicaciones trascendentales de la gestión logística en un gobierno local, ya que es la responsable de organizar, regular, ejecutar y proveer los recursos materiales, de todos los bienes y servicios requeridos por todas las unidades orgánicas del Municipio, en la mejor cantidad, calidad y oportunidad requerida; Además, se encarga del almacenamiento y la custodia para iniciar un proceso de transformación con la nueva dirección del gobierno local en cuanto a la gestión eficiente de la logística dentro de la organización, fomentar un sentido de mayor calidad en el servicio público cuando se presenten productos, servicios, obras o proyectos, y dar ejemplo de mejores prácticas de abastecimiento, almacenamiento y manipulación.

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Chaglla para conocer lo que ocurre en la gestión logística en la práctica de la gestión municipal, con referencia a las experiencias de los funcionarios involucrados en el proceso transversal, lo que servirá como diagnóstico situacional para la propuesta de alternativas de mejora en los diversos procesos involucrados en la gestión logística. Los resultados del estudio serán beneficiosos para el programa de inmunización.

Desde el punto de vista profesional, la investigación se justifica porque fomenta el crecimiento profesional práctico, la aplicación de la normativa vigente pertinente en materia de gestión logística en el sector público en un gobierno local, la calidad del servicio que se prestará en beneficio de los usuarios de los servicios, así como el crecimiento de la región y de la nación.

En lo social: El actual es importante desde una perspectiva económica y social porque nuestros recuerdos de hace unos años pueden no ser los mejores en lo que se refiere al calibre de los servicios. Largas esperas, instalaciones inadecuadas para los servicios prestados, requisitos superfluos, personal de servicio inexperto y mal trato son sólo algunas de las razones por las que a la gente no le gustan los servicios. Pero, ¿por qué se producen estos hechos? En primer lugar, puede deberse a que, a diferencia de las empresas privadas, los servicios sólo los presta el gobierno, y los clientes no pueden opinar sobre quién debe hacerlo. Como la SUNARP ya existe, el RENIEC ya controla dónde inscribir los nacimientos y la SUNAT ya existe, no podemos decidir dónde inscribir los inmuebles, dónde inscribir los nacimientos o a quién pagar los impuestos. En segundo lugar, podría deberse a la corrupción de los encargados de entregarlos, a la incompetencia de los colaboradores y de los sistemas que los apoyan.

El examen de la calidad de los servicios en los distintos niveles socioculturales y administrativos, desde la administración central a la local, es ya ineludible porque sirve de indicador objetivo (y a veces subjetivo) de la eficacia de la administración en funciones. El enfoque global de la calidad sugiere que los servicios deben prestarse bien desde el principio. También es fundamental que las administraciones actuales sean competentes y eficaces a la hora de gestionar los recursos y satisfacer las necesidades de la población dentro de los límites del sistema democrático preexistente.

1.3. Importancia o propósito

En particular, la Municipalidad Distrital de Chaglla. En el mejor de los casos, esto implica una gestión eficaz de la gestión logística. La importancia para el desarrollo de la investigación se basa en la búsqueda de la Calidad de los Servicios enmarcados según sus competencias a nivel de un gobierno local, en sus dimensiones de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto, una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, adquiriendo y priorizando los bienes y servicios en función de los requerimientos de las dependencias/áreas usuarias para el cumplimiento de los objetivos y metas programadas durante la gestión de la municipalidad, logrando con ello la satisfacción y el desarrollo de

la población en su conjunto, siendo la gestión de inventario un elemento crítico de la cadena de suministro de la gestión municipal, desde el momento de la adquisición de los bienes y servicios de la municipalidad hasta los almacenes de los mismos, y desde estas instalaciones hasta su puesta en servicios de la dependencia/área usuaria y la población beneficiaria, cuyo finalidad principal es tener los bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso. Esto requiere la visibilidad del inventario junto con el control de las necesidades, en el momento de su solicitud y dónde almacenar las existencias, y, por último, la gestión eficaz del proceso de distribución o almacenamiento, por lo que un componente crucial de la distribución es una de las actividades estratégicas sobre el tratamiento de bienes y servicios del municipio. Para ello, el suministro es una actividad crucial ya que el almacenamiento se refiere a la atención de acuerdo a su característica para que el proceso de distribución se puede gestionar de manera eficaz.

Para ello, en la tesis se planteó como objetivo principal la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

1.4. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación se tuvo las siguientes:

La emergencia sanitaria por la pandemia a cauda de la COVID-19, la cual fue la limitante para la interacción presencial con los elementos considerados en la muestra en estudio, pero se superó mediante el apoyo de la tecnología, siendo así que se aplicaron los instrumentos de la tesis en la modalidad virtual.

Actitud reactiva del personal administrativo en todos los niveles administrativos de la municipalidad, pero se superó con constancia.

Los procedimientos burocráticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para el cumplimiento de los plazos programados para el desarrollo de la tesis.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

PG. ¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?

1.5.2. Problemas específicos

PE₁. ¿En qué medida la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?

PE₂. ¿En qué medida la Gestión de Inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?

PE₃. ¿En qué medida la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?

1.6. Formulación del objetivo general y específicos

1.6.1. Objetivo General

OG. Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

1.6.2. Objetivos Específicos

OE₁. Establecer la relación entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

OE₂. Establecer la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

OE₃. Establecer la relación entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

CAPITULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

HG₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HG₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

2.1.2. Hipótesis Específicos

HE1₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE1₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE2₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE2₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE3₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE3₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

2.2. Variables

2.2.1. Variables Independientes

LA GESTIÓN LOGÍSTICA, está la constituyen las siguientes dimensiones:

- Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios

- Gestión de Inventarios
- Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios

2.2.2. Variables Dependientes

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021, está la constituyen las siguientes dimensiones:

- Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos
- Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda
- Percepción de igualdad

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
V. Independiente (X)	LA GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística implica el desarrollo de inventarios, así como el uso de sistemas de información para integrar todos los datos de manera interactiva con el fin de enfatizar la importancia de las existencias de insumos y productos y evitar el desabastecimiento. Mora (2012, p. 8)	Los aspectos de la gestión logística en el gobierno local incluyen la planificación, coordinación y supervisión del procedimiento de suministro de bienes y servicios que la Institución necesita para llevar a cabo las operaciones y proyectos de la Gestión Municipal.	Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	Planificación de necesidades ordinarias y extraordinarias Procesos de adquisición de bienes Procesos de adquisición de servicios Procesos de adjudicación de obras	Población: Comprende a los funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021. Categorizados según régimen laboral. Régimen 276: 9 Contrato CAS: 18 Locación de Servicios: 33	Técnica: Encuesta Revisión documental Instrumento: Cuestionario Ficha de documentación
				Gestión de Inventarios	Registro y control de inventarios Procesos de recepción de materiales Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes Seguridad en el internamiento de materiales		
				Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios	Gestión de entrega de materiales Direccionamiento de servicios y obras Control en la distribución de materiales Nivel de satisfacción con la disposición final		

<p>V. Dependiente (X)</p>	<p>LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</p>	<p>El sector público debe completar las tareas con precisión y éxito a la primera para satisfacer todas las necesidades de los ciudadanos (que representan la calidad subjetiva) o cumplir los niveles más altos de productos o normas establecidos por la entidad competente (que representan la calidad objetiva), todo ello dentro de los parámetros de la política administrativa. Decir que debe cumplirse de la manera más eficaz y con los menores recursos lo explica. Méndez (2014)</p>	<p>Expresa las necesidades e intereses de los clientes, incluidas sus necesidades de confianza en la organización, adaptabilidad al cambio, calidad uniforme, seguridad de que recibirán el bien o servicio y requisitos específicos, así como sus necesidades de confianza en la certeza de la organización formal, orientación al cliente, presencia de estrategias y gestión del sistema de información.</p>	<p>Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos</p>	<p>Control de desarrollo urbano Proyectos de redes de electrificación Proyectos de redes de agua potable y alcantarillado Construcción de vías públicas Mantenimiento y limpieza de vías públicas Fomento y regulación de actividades comerciales Administración de mercados y camales Tasas para licencias municipales Tasas por registros municipales Control del transporte público Seguridad ciudadana</p>	<p>Muestra: Muestra obtenida mediante el método de muestreo estratificado. funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021. Categorizados estratos según el tipo de régimen laboral. Régimen 276: 5 Contrato CAS: 11 Locación de Servicios: 19</p>	
				<p>Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda</p>			

2.4. Definición operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL
V. Independiente (X)	<p>LA GESTIÓN LOGÍSTICA La gestión del suministro de productos y servicios, el almacenamiento de recursos y la distribución de bienes y servicios a las regiones usuarias en busca de puestos adecuados en la administración local también se incluyen en la gestión logística.</p>
V. Dependiente (Y)	<p>LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS La capacidad de ajustar los servicios a la demanda, la sensación de igualdad entre todos los servicios ofrecidos por el municipio y el grado de continuidad y permanencia de servicios significativos sirven para evaluar la calidad de los servicios de un municipio.</p>

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A Nivel Internacional

Chang, J. (GUATEMALA, 2014) En “ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS”, concluye en lo siguiente:

Según Chang (2014), el cliente del Municipio de Malacatán, San Marcos, no se encuentra del todo satisfecho debido al comportamiento incongruente de los colaboradores al ser atendidos en cuanto a orientación, civismo, amabilidad, el servicio en sí y la inadecuada ambientación. El usuario espera que el servicio satisfaga sus necesidades en cuanto a rapidez, cortesía, amabilidad e información ofrecida, así como en cuanto a la comodidad, limpieza y wifi de las instalaciones. El consumidor que espera servicios como resultado otorgó al servicio de atención al cliente una calificación entre buena y regular e indicó indiferencia al hacerlo.

3.1.2. A Nivel Nacional

IMAN, A (2019) En “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO LOGÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE CARGA PARA LAS MYPES EXPORTADORAS DE CONFECCIONES DE GAMARRA QUE HACEN USO DE TRANSPORTE MARÍTIMO DESDE PUERTO DEL CALLAO 2019”, concluye en lo siguiente:

Según Iman (2019), según una encuesta realizada a exportadores de prendas de vestir de Gamarra que emplean el transporte marítimo por el puerto del Callao, el calibre del servicio logístico ofrecido por las empresas transitarias es vital para que las empresas exportadoras complazcan a sus consumidores. Este estudio indica que la felicidad de los clientes está positiva y significativamente relacionada con la calidad de los servicios logísticos, lo que demuestra que cuanto mejores son los servicios logísticos de las empresas exportadoras de prendas de vestir que utilizan el transporte marítimo a través del puerto del Callao, más satisfechos están los clientes con dichas empresas. Se confirma la correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio logístico para las Mypes exportadoras de prendas confeccionadas en Gamarra desde el puerto del Callao,

apoyando la validez de la hipótesis. Esto se sustenta en las respuestas a los cuestionarios y en los resultados de los estadísticos (Shapiro-Wilk, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y Rho Spearman).

ARROYO, N. y BENITO, R. (2019) En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA, AÑO 2018”, concluyen en lo siguiente:

Según Arroyo (2019), en base a los resultados de la Tabla 29, donde se encontró una significancia bilateral de 0,008 entre las variables de investigación, se determinó que, en el año 2018, existió una correlación positiva y significativa entre la gestión logística y el nivel de servicio prestado por el personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Asimismo, se produjo una gran correlación positiva de 86,8% por esta asociación.

FERNANDEZ, L. (2019) En “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018”, concluye en lo siguiente:

Según Fernández (209), según el estudio, la Municipalidad Provincial de Huanta puede mejorar significativamente su nivel de servicio mediante una buena gestión logística. Prueba de ello es el coeficiente de correlación de 0,799, que indica una fuerte asociación entre las variables examinadas en la tesis. Por lo tanto, los altos directivos, funcionarios municipales y departamentos de la Municipalidad Provincial de Huanta deben administrar, normar y supervisar la organización funcional.

ORTIZ, J. (2019) En “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA - 2017”, concluye en lo siguiente:

Según Ortiz (2019), en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017, existe una fuerte correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Además, la relación es potente y favorable (0,867). En consecuencia, la calidad se evalúa a la luz de lo que el usuario espera obtener.

CUBA, A. (2018) En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA PERU S.A.C LIMA, 2018”, concluye en lo siguiente:

Según Cuba (2018), se aprueba la hipótesis alternativa general en base a los resultados estadísticos que muestran que la gestión logística está positivamente correlacionada con la satisfacción de los usuarios internos en Integramedica Per.

CHAMBI, H. (2018) En “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017”, concluye en lo siguiente:

Según Chambi (2018), la influencia positiva media de 0,654 entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se muestra altamente significativa.

FRISANCHO, C. (2017) En “GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL - 2017”, concluye en lo siguiente:

Según Frisancho (2017), en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en 2017, la satisfacción del cliente interno se correlacionó sustancialmente con la gestión logística ($p = 0,000$ $0,05$, Rho de Spearman positivo alto de $0,876$). Para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, una gestión logística eficaz fomenta la satisfacción del cliente interno y mejora la importancia de las tareas.

HUAMÁN, R. (2017) En “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONGO, 2015”, concluye en lo siguiente:

Según Huamán (2017), en cuanto a la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio se encontró lo siguiente. Sólo el 4,4% de los usuarios afirmaron que la calidad del servicio era buena y que estaban satisfechos con los servicios municipales, a pesar de que el 85,0% de los usuarios afirmaron estar sólo algo satisfechos con los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Corongo. La prueba estadística χ^2 arrojó resultados comparables, que se muestran en la figura 1. Dado que el umbral de significación es de 5% ($0,05$) y el valor p es menor a 5% a un nivel de confianza de

95%, podemos concluir que en la Municipalidad Provincial de Corongo para el año 2015, existe una asociación positiva entre la felicidad del cliente y la calidad del servicio.

PALOMARES, C., ROMÁN. L. y FERNÁNDEZ, M. (2017) En “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS POLIDEPORTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN BORJA”, concluye en lo siguiente:

Según Palomares (2017), como se observa en el 69% de usuarios encuestados que manifestaron que la calidad de los servicios es buena y el 80% de usuarios que manifestaron estar satisfechos con los servicios prestados, la calidad del servicio en el Polideportivo de la Municipalidad del Distrito De San Borja tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

CANDACHO, E. y ENCISO, G. (2016) En “LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUARAZ - 2016”, concluyen en lo siguiente:

Según Candacho (2016), la gestión del Departamento de Desarrollo Humano y Bienestar Social MDI-2016 se ve considerablemente afectada por la logística.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión Logística

Los autores Urday, C., y Cebberos, G. (2017). Para comprender mejor la función de la logística y su relación con la gestión de la cadena de suministro, se ofrece la siguiente definición: "Proceso de planificación, implementación y control, eficaz y eficiente, del flujo y almacenamiento de bienes y servicios, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos del cliente" (p. 30).

Como resultado, desde el principio de los tiempos, los productos que la gente ha deseado o bien nunca se han producido, o bien nunca se han producido donde se consumirían, o nunca se han producido en absoluto. La decisión de utilizar los productos de inmediato o trasladarlos a otro lugar y almacenarlos recaía en la humanidad. Sólo se podía trasladar lo que una persona podía transportar, ya que no existía un sistema organizado de transporte o almacenamiento. Debido a las facilidades de transporte y almacenamiento, la gente se veía obligada a vivir cerca de los emplazamientos industriales. Bello (2014).

La acción de llevar a cabo una serie de procesos que inician con la planeación, almacenamiento, atención de pedidos, transporte y cuidado de los mismos, así como la distribución oportuna al cliente o a quien solicite cualquier medio, en línea con el objetivo fundamental de brindar un servicio directo eficiente, es lo que la revista *Tecnología en Gestión Logística* (2013) define como gestión logística.

En este sentido, la logística se encarga de proporcionar las herramientas o materiales necesarios para el correcto tipo de almacenamiento en función de las propiedades del producto, así como de mantener unos niveles de existencias adecuados para utilizarlos en caso de emergencias laborales para las que los empleados establecen prioridades de suministro de recursos y reposición continua de productos. *Tecnología en Gestión Logística* (2013)

La gestión logística integrada, tal y como la define el Consejo de Gestión Logística (2013), es un conjunto de procedimientos que comienzan con la adquisición del producto y continúan a través de su proceso de gestión temporal, almacenamiento, control de existencias y características técnicas de los recursos para permitir a los gestores de la empresa crear oportunidades de mejora continua en la manipulación o el tipo de zona de almacenamiento en función de las circunstancias de cada producto.

basado en el estudio de Anaya y Polanco de 2007. Cuando se trata de las operaciones que producen velocidad en el transporte de mercancías a través de una organización, la gestión logística significa una reducción de la capacidad de reacción. Involucra las operaciones de producción-almacenamiento, distribución física y gestión de suministros.

Desde la perspectiva de Ballou (2004). Aclara que la logística se centra en generar valor para todas las partes presentes en el entorno empresarial. La fórmula tiempo-lugar, prosigue, expresa el valor de la logística. Cuando la eficacia de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor puede observarse en su uso, tiene valor.

3.2.1.1. Evolución histórica de la gestión logística

Según Babbage, en las operaciones militares (como las guerras napoleónicas y las guerras de liberación europeas) fue donde surgió por primera vez la logística. Quedó la logística de gestionar, almacenar y controlar el traslado de los suministros necesarios para el desarrollo de la guerra (armas, municiones, alimentos, etc.) en el momento y lugar adecuados a los combatientes.

El clásico del autor inglés Charles Babbage de 1832 Sobre la economía de la maquinaria y los fabricantes es una de las primeras obras literarias que aborda en particular la función de compras y destaca la importancia de este papel dentro de la organización. Dos contribuciones significativas de este autor al campo de las compras. La primera de ellas cuando reconoce “la contribución de la función de compras al éxito de la organización” (Babbage, 1832, p 216). La segunda, cuando reconoce “la figura del “hombre de materiales”, quien debe controlar además de la función de compras, otras actividades (relacionadas con la selección, compra, recepción y entrega de todos los artículos requeridos en la empresa) que hoy en día se incluirían dentro del concepto de gestión de materiales” (Babbage, 1832, p. 202).

El concepto de logística empezó a tener más peso a finales del siglo XX. Las fases clave en el desarrollo de la logística incluyen:

- ✓ En 1950, la promesa de una logística integrada y la conciencia de los costes totales se hicieron realidad. No siempre es necesario acortar o eliminar un paso del proceso para conseguir el menor coste total; en cambio, es crucial aumentar la eficacia de las tareas para reducir los gastos.
- ✓ En respuesta a la demanda de los clientes de un mayor servicio, en 1955 se incrementó el rendimiento de la logística para mejorar la calidad y el plazo de entrega, lo que permitió a las empresas posicionarse con mayor eficacia y cumplir sus objetivos. Equilibrio coste-servicio fue el nombre que se dio a este concepto único.
- ✓ En 1965, las empresas empezaron a concentrarse en la logística y a convertirla en su principal actividad económica, gracias a lo cual pudieron reducir los precios.
- ✓ Ya en 1970, las empresas se dieron cuenta de que la externalización por sí sola no bastaría para este periodo. En su lugar, necesitaban emplear el concepto Just In Time (JIT) a la hora de hacer los pedidos, que garantiza que se suministrará la cantidad correcta en el momento exacto en que se necesite. Esto permitió gestionar con precisión la cantidad de materiales necesarios y aprovechar al máximo tanto el tiempo como el dinero. Debido a la posibilidad de evitar la depreciación, muy acelerada en estos productos, esta estrategia fue empleada principalmente por las industrias aeroespacial, automovilística, espacial y de electrodomésticos.
- ✓ La estrategia Just In Time, que en un principio fue utilizada por las empresas simplemente para asegurarse de que su suministro estaría disponible cuando fuera

necesario, pasó a denominarse reacción rápida en 1985 y finalmente llegó al consumidor final a través de una entrega precisa. Esta táctica se utilizó principalmente para reducir los costes asociados al mantenimiento de las estanterías de venta y ampliar la variedad ofrecida al usuario final.

- ✓ En 1995, el enfoque de la empresa pasó de centrarse únicamente en los esfuerzos por mejorar su logística a centrarse en la mejora de las relaciones con los clientes, la identificación de los clientes más cruciales (clientes estratégicos), así como la mejora de los vínculos con los proveedores y la formación de alianzas con ellos. Esto tiene el efecto de incorporar estos rasgos a la planificación estratégica de la empresa y hacer hincapié en el valor del trabajo en equipo y la cooperación a la hora de abordar la globalización de los mercados.

En 2008, las organizaciones empezaron a ampliar su planificación estratégica para incluir una cadena de productores, distribuidores y proveedores desde la recogida de materias primas hasta el consumidor final, utilizando no sólo el Just In Time y la subcontratación, sino también desarrollando un compromiso entre quienes componen esta cadena para elaborar una producción económica con un valor añadido específico.

Es importante considerar cómo ha cambiado la noción de logística a lo largo del tiempo para entenderla y comprenderla mejor, aunque algunos autores, como G. Stevens, llegan a dividir en dos la primera etapa tradicional, afirmando que al principio este concepto no existía en la práctica. En respuesta a las crecientes expectativas de sus consumidores, las empresas construyen la noción moderna de logística paralelamente al avance de las estrategias de gestión de materiales.

3.2.1.2. Principios teóricos de la gestión logística

Las siguientes Leyes y Normas, que regulan la gestión logística, constituyen la base de la gestión logística en el sector público peruano:

3.2.1.2.1. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado

La Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225), que establece los procedimientos que deben seguir las empresas del sector público al realizar compras de bienes, servicios, encargos de consultoría y proyectos de construcción. Estas normas tienen alcance nacional y su elaboración y reglamentación es de competencia exclusiva del Ministerio

de Economía y Finanzas. Cualquier orden u otra acción emitida en violación de estas normas es nula.

La Resolución N° 118 - 80 INAP/DNA - Reglamento General del Sistema de Adquisiciones establece garantías y normas de evaluación comparables., que también establece los mecanismos que aseguran la contribución de las adquisiciones al logro de los resultados institucionales.

Sirven de fundamento la Ley Orgánica del Presupuesto Funcional, las Leyes 14816 y 16360, el Decreto Ley 22056 (que establece el Sistema de Abastecimiento) y la Directiva N° 002-79-INAP/DNA.

- ✓ Normas de Programación del Abastecimiento, Directiva N° 01-89-INAP/DNA
- ✓ Normas para Catalogación de bienes

3.2.1.3. Dimensiones de la gestión logística

3.2.1.3.1. Gestión de compras y abastecimiento

Se ocupa de la transferencia de recursos porque las compras son uno de los primeros trabajos de la cadena de suministro. Las demandas de materias primas, recursos, suministros y artículos de una organización deben garantizarse y satisfacerse a través de las compras si quiere cumplir sus obligaciones con sus clientes. Para comprar y abastecer cada una de estas demandas, es fundamental planificar las necesidades de cada región. Mora (2012).

Una vez conceptualizado lo anterior, analizaremos el uso eficiente de los recursos en el sector público, así como los procedimientos de control de inventarios que son cruciales para la pronta atención y distribución de las solicitudes dentro del sistema de compras de los diversos productos que conforman el inventario. Mora (2012).

Una cadena de suministro es también el conjunto de redes organizativas implicadas en los múltiples procesos y acciones que, a través de conexiones ascendentes y descendentes, hacen que el valor se manifieste en forma de bienes o servicios en manos del consumidor final. A pesar de incluir muchos aspectos de la planificación y entrega de productos, la gestión de compras es distinta de la gestión de aprovisionamiento, de la que se encargan

las funciones de área correspondientes. Para definir mejor el concepto mencionado, se desarrolló esta distinción. Christophe (1992).

Como resultado, se piensa que la gestión logística es el esfuerzo coordinado de numerosos individuos que realizan cada uno una variedad de tareas para alcanzar los objetivos de la organización. Esto es congruente con el funcionamiento del sector público, ya que, a pesar de las diferencias, todas las áreas intentan adherirse a las estrategias estatales. Tommelein (2003).

3.2.1.3.2. Gestión de inventarios

Según Mora (2012), en el sector público, la gestión de inventarios tiene como objetivo satisfacer las preferencias y peticiones de los clientes. Es fundamental garantizar cuantitativamente cada demanda de las diversas localidades y usuarios para dar un servicio de alta calidad.

La gestión de inventarios, según Mora (2012), es la evaluación del inventario real de productos en relación con los gastos, así como el sistema de almacenamiento en el que debe registrarse con la mayor rapidez posible. Como la colocación del inventario debe ser práctica y viable con la ayuda necesaria, el uso de la tecnología es esencial para esto.

También se dice que del conocimiento del inventario depende el éxito de la planificación de las necesidades identificadas en función de las demandas de los distintos ámbitos o de los acuerdos suscritos entre los sectores público y privado.

En consonancia con esta idea, Bastidas (2010, p. 65) afirma que el sistema de control de inventarios conlleva una serie de funciones que permiten a la empresa cumplir sus objetivos, ya que depende de la rápida gestión de los bienes, recursos y equipos. En cuanto a la forma de registro, la ubicación de los objetos dentro del sistema de almacenamiento, manipulación y transporte, así como el propio control, esta gestión debe ser firme y explícita. Los costes, el stock y el disponible dentro de lo que se distingue de los consumibles se clasifican según la tesis del autor en función de las características de la organización o institución, ya sea pública o privada.

3.2.1.3.3. Gestión de distribución y almacenamiento

Mora (2012) afirma que la distribución es uno de los pasos estratégicos en la gestión de recursos y que el aprovisionamiento es una actividad clave en este proceso. De acuerdo

con sus cualidades, el almacenamiento se refiere al cuidado para que no pueda deteriorarse y afectar al coste de la organización.

La planificación y el establecimiento de los lugares que se utilizarán para el almacenamiento de productos y suministros, así como los requisitos y necesidades para su distribución, hacen de esta acción una de las partes más cruciales de la gestión logística. Esta gestión tiene como objetivo proporcionar a los clientes niveles adecuados de servicio al tiempo que se reducen los gastos operativos.

La distribución de los recursos o materiales se basa en el nivel de exigencia y priorización en cada departamento o área de producción, y esto se complementa con la necesidad de satisfacer los requerimientos de los potenciales usuarios o clientes de la empresa, según Trejos (2009), quien afirmó que la gestión de abastecimiento y almacenamiento son dos procesos complementarios.

3.2.2. Calidad de los Servicios

Los clientes que utilizan un servicio notarán los componentes tangibles e intangibles que conforman la excelencia del servicio. También constituye una de las consideraciones más cruciales a la hora de desarrollar planes de marketing, lo que contribuye a aumentar la competitividad de una empresa. Otra idea intrincada que nos permite comprender el propósito o la elección del consumidor cuando se expone al estímulo de la excelencia en el servicio es la lealtad. (Colectivo de Autores: Ponencia VI Congreso Nacional de Calidad, 2ª Edición, Ediciones Gestión 2000 S.A. España, p. 87) Ambos están interconectados.

Según Méndez (2014), el concepto de calidad se fundamenta en la idea de que el sector público realiza las tareas de forma correcta y eficiente, explica que se hace de la mejor manera con los menores recursos en un esfuerzo por satisfacer todas las necesidades de los ciudadanos (que representa la calidad subjetiva) o también alcanzar los mejores niveles del producto o los estándares establecidos por la entidad competente (que representa la calidad objetiva), todo ello dentro de los límites de los requisitos administrativos.

Caraza (2015) afirma que la integración de una serie de técnicas de gestión evidentes, como el alcance del ejecutivo, los servidores públicos que lo asisten y los residentes que utilizan los servicios como sus clientes.

Según Bastos (2007), para satisfacer las necesidades e intereses de los clientes es necesario cumplir ciertos requisitos. La orientación al cliente, la flexibilidad, la calidad constante, la certeza de que se recibirá el bien o el servicio, los requisitos particulares y la seguridad de la organización formal son algunos de estos requisitos previos. También se incluyen las estrategias de gestión de sistemas de información y la gestión de sistemas.

De manera más específica, los servicios públicos, según Cordero (2011), son el conjunto de acciones constantes y uniformes que realiza la administración pública para satisfacer los requerimientos básicos de quienes tiene la responsabilidad de atender. Se le aplican los siguientes rasgos:

- Es una empresa altamente tecnológica que pretende beneficiar a la sociedad.
- El objetivo es satisfacer las demandas fundamentales del público definidas por la ley.
- La actividad la lleva a cabo el gobierno o el sector privado (en régimen de concesión).
- Se inscribe en un sistema jurídico capaz de garantizar la satisfacción efectiva de las demandas de los administrados.

Los usuarios utilizan las siguientes dimensiones para calificar la calidad de los servicios, según Toso (2003):

- **Fiabilidad:** Muestra que la empresa puede prestar el servicio a todos los clientes de forma segura y con la debida coherencia en todo el proceso de servicio.
- **Accesibilidad:** Se refiere a lo sencillo que es para los clientes ponerse en contacto con una empresa y que el proceso de atención al cliente se desarrolle sin problemas. Indica la capacidad de ofrecer un servicio con rapidez.
- **Seguridad:** La empresa debe asegurarse de que no existe ningún riesgo para sus consumidores mientras se desarrollan las actividades indicadas por el cliente, lo que representa el nivel de seguridad del servicio.
- **Empatía:** implica intentar ponerse en el lugar del cliente, comprender su situación, cómo se siente y qué espera del servicio, teniendo en cuenta el tiempo, el lugar y la calidad.
- **Tangibilidad:** Se refiere a los recursos tangibles de la organización, como sus instalaciones físicas, equipos y personal, así como a la forma en que están dispuestos para servir mejor a los usuarios o clientes.

Según Tigani (2006) para medir la calidad del servicio debe tenerse en cuenta:

- **Respuesta:** Se refiere a la capacidad o rapidez de la organización para llevar a cabo la acción; los clientes valoran más una respuesta rápida.
- **Atención:** Describe cómo se interactúa con el consumidor durante el servicio, cómo se lleva a cabo el proceso, cómo se recibe al cliente, se le escucha, se le da asistencia y cómo se concluye el proceso.
- **Comunicación:** Describe los medios por los que se da a conocer que se atiende al consumidor y que se comprende a nuestra organización.
- **Accesibilidad:** Describe el lugar donde se presta el servicio, si ese lugar es adecuado para la necesidad y cómo ponerse en contacto con el proveedor (en persona, por teléfono, por internet, etc.).
- **Amistad:** Esta cualidad se refiere a cómo la empresa, a través de sus representantes de atención al cliente, trata a los distintos tipos de clientes, en particular a aquellos que requieren una atención diferente o especial debido a sus condiciones físicas o mentales, y muestra afecto, sensibilidad ante las quejas y empatía.
- **Credibilidad:** Muestra la puntualidad con la que se prestan los servicios a los clientes; los clientes detestan las mentiras, comprenden las expectativas de la organización y valoran el tiempo.
- **Comprensión:** Esta idea implica que la empresa se esfuerza por comprender al cliente y lo que el servicio significa para él.

3.3. Bases conceptuales

- **Almacenamiento**

Una tarea que incluye la custodia de productos o cosas y que requiere un sistema de organización, categorización y colocación en el almacén se completa cuando se retira la mercancía. REQUIZ (2020).

- **Aprovisionamiento**

Para alcanzar los objetivos de la organización, se utiliza un macroproceso logístico que garantiza el suministro de materiales y la correcta ejecución de las operaciones de la organización. Business Insights (2021).

- **Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta es la capacidad de cualquier sistema para responder a una demanda en un plazo razonable, con un nivel razonable de calidad y por un precio razonable. Cuando el público y los dirigentes se ponen de acuerdo, estos últimos son más receptivos a las peticiones populares en la medida en que son coherentes con las prioridades de la agenda política. Alvaro, Antonio, y Pereznieto (2016).

- **Calidad de los Servicios**

Cuando hablamos de la calidad de los servicios, nos referimos a la expansión general de la administración pública hacia la mejora continua con la intención de mejorar las condiciones en las que se ofrecen los servicios a los ciudadanos. Departamento de Formación y Calidad (2011).

- **Compras**

El acto de adquirir un bien o servicio que está a la venta y pagar un precio determinado por el vendedor se denomina compra. Implica que el comprador o consumidor adquiere un bien o servicio. Chávez (2023).

- **Cotización**

Un documento contable especifica el coste de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación. Cuando un cliente solicita una estimación del coste de un pedido de un producto a una empresa concreta, se produce este proceso, a menudo denominado presupuesto. Chávez (2023).

- **Demanda**

Es el volumen de productos y servicios que los clientes están dispuestos a comprar en unas circunstancias y un plazo determinados. (Bastas, 2007), página 8.

- **Distribución**

Comprende las estrategias y los procesos para mover los productos desde el punto de fabricación hasta el punto de venta. Jack Fleitman (2012)

- **Eficiencia**

La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Sander (2002, p. 151).

- **Enfoque Basado en Procesos**

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Gonzales (2013).

- **Existencias**

Es el método PEPS que mantiene como ventaja que al evaluar los inventarios según la corriente normal de existencias se logra una política óptima de administración de los inventarios, ya que se trata de apearse al flujo físico de mercancías. López (2005, p.225).

- **Gestión Logística**

Se fundamenta en la gestión eficaz y proactiva del flujo de materiales al tiempo que se utilizan los mecanismos adecuados para ajustar las capacidades de la organización. Martín y Tejero (2007).

- **Gestión de Proveedores**

una serie de pasos destinados a garantizar que la empresa recibe los mejores bienes y servicios del mercado en condiciones ideales, obtiene la entrega en el plazo previsto, puede identificar al proveedor, etc. Rodríguez (2022).

- **Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios**

El esfuerzo logístico de adquirir los bienes, servicios y productos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de producción y los sistemas de apoyo de la empresa se conoce como gestión de suministros. Rodríguez (2022).

- **Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios**

El almacenamiento de los suministros entrantes, el mantenimiento de su estado y la garantía de que el almacenamiento de todos estos productos influye favorablemente en el negocio de la organización son tareas que entran dentro del ámbito de la logística de almacenamiento. Por lo tanto, no sólo se refieren al almacenamiento, sino también a un almacenamiento eficaz. Bilogistik SA (2022).

- **Gestión de Inventarios**

Cuando hablamos de gestión de inventarios, nos referimos a una observación minuciosa de los objetos o materiales que se guardan. Esto se hace a través de una variedad de operaciones que ayudan a desarrollar un conocimiento profundo de cómo registrar, adquirir y disponer adecuadamente del inventario dentro de una empresa. Supply Chain Execution (2022).

- **Proceso Logístico**

Todas las tareas que permiten transportar esas cosas, incluidas tanto las que implican mover un producto como las que no. González (2018).

- **Tiempo de Orden de Compra**

El tiempo que tarda un comprador en proporcionar documentos a un vendedor para realizar un pedido de un bien específico se conoce como tiempo de entrada de la orden de compra. Rodríguez (2022).

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito de estudio**

El estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en el ámbito del sector público, en base a la problemática percibida en la Municipalidad Distrital de Chaglla, donde, se tuvo como marco de referencia a la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021", en la que se presenta a las principales razones de las importantes deficiencias del sistema de gestión pública peruano, donde se enumeran las ocho cuestiones diferentes; de las cuales, las que fueron foco del estudio en la presente fueron, los procesos insuficientes de producción de bienes y servicios, y la gestión insuficiente de la logística; así como monitoreo y supervisión de insumos. Enmarcando el estudio de aplicación a nivel de la administración local, en específico en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021. En esta se evaluó a la dependencia a cargo de la gestión logística, evaluación interna realizada por los funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y la evaluación externa a cargo de los funcionarios de las demás dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad categorizados según régimen laboral de Régimen 276, Contrato CAS y Locación de Servicios.

4.2. **Tipo y Nivel de estudio**

La Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021, se utilizan como unidad de análisis en este estudio aplicado y explicativo. En consecuencia, los resultados se aplicarán principalmente a esta unidad de análisis, sin afectar las posibles generalizaciones que puedan inferirse para el resto de la población.

El objetivo de la investigación científica, según Gomero y Moreno (1997), es encontrar soluciones a problemas del mundo real para poder satisfacer las necesidades de la sociedad. Investiga datos o sucesos que podrían ser útiles en el mundo real. Utiliza los conocimientos extraídos de la investigación fundamental, pero no se detiene ahí, sino que busca nuevos conocimientos especializados con aplicaciones potenciales en la práctica. Investiga cuestiones relevantes para la sociedad.

4.3. Población

La problemática que abordó el estudio fue referente a la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021, vinculados a los servicios esenciales para la ciudadanía, estos ponen en evidencia la preocupación de la presente por una gestión pública orientada a la calidad de vida de las personas, con una atención especial en la realidad local.

Por ello la población de estudio de la presente comprende a dos grupos de elementos de la población, el primero comprende a los funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y el segundo comprende a los funcionarios de las otras dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021. Categorizados según régimen laboral.

<i>Tabla 1: POBLACIÓN DE ESTUDIO</i>	
RÉGIMEN LABORAL	FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021
Régimen 276	9
Contrato CAS	18
Locación de Servicios	33
Total	60

Fuente: Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

Elaboración: Propia.

4.4. Muestra

Los elementos considerados en la muestra de la presente fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo estratificado, la que constituyen la muestra de estudio de la investigación, son, el primer grupo los funcionarios de la unidad encargada de la gestión logística, y el segundo grupo comprende a los funcionarios de las otras dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Chaglla referente al año de gestión 2021. Las mismas que se encuentran categorizados por estratificación basada en la naturaleza del régimen de trabajo.

<i>Tabla 2: MUESTRA DE ESTUDIO</i>	
RÉGIMEN LABORAL	FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021
Régimen 276	5
Contrato CAS	11

Locación de Servicios	19
Total	35

Fuente: Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 3: MÉTODO DEL MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo	60			
Tamaño de la muestra que se desea obtener	35			
Número de estratos a considerar	3			
Afijación simple: elegir de cada estrato	11.66666667 Sujetos			
Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Régimen 276	9	15.0%	5
2	Contrato CAS	18	30.0%	11
3	Locación de Servicios	33	55.0%	19

Fuente: Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

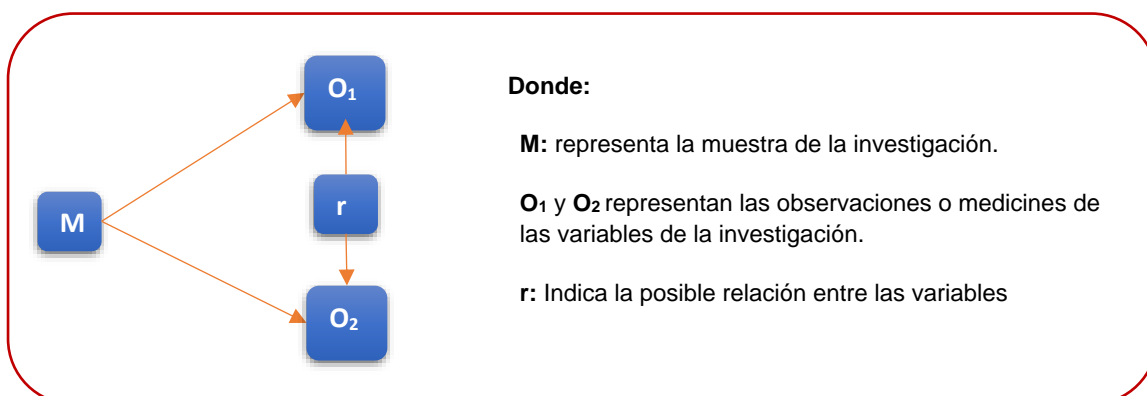
Elaboración: Propia.

4.5. Diseño de investigación

Dado que su objetivo principal es conocer la asociación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021, esta investigación cuantitativa es de carácter no experimental.

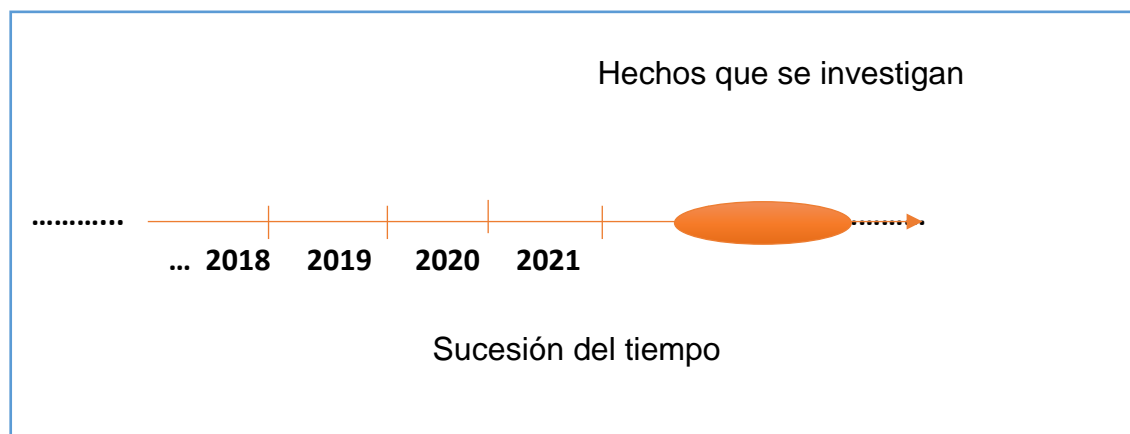
El presente estudio, que trata de explicar la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios, es también de naturaleza explicativa.

Diseño de la investigación



Por último, pero no menos importante, el presente estudio tiene un diseño transversal por cuanto las variables fueron medidas en el año 2021 a partir de lo cual se evaluó la relación entre la variable independiente (gestión logística) y la variable dependiente (calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021).

Esquema del diseño:



Fuente: (CARRASCO DIAZ, 2007)

4.6. Técnicas e instrumentos (tener en cuenta la validación y confiabilidad del instrumento)

A partir de los objetivos propuestos y de las variables examinadas, se elaboraron herramientas e instrumentos de investigación, como son las encuestas que fueron aplicadas al grupo de funcionarios responsables de la gestión logística, y otra los funcionarios del resto de dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021. Las mismas que fueron aplicadas a la muestra de estudio, previa validación de cada uno de los instrumentos para una recopilación de datos fiables e imparciales que ayudaron al estudio y permitieron aterrizar a una validación de la hipótesis de la investigación con un margen de error mínimo.

4.6.1. Técnicas

En este estudio se emplearon las siguientes técnicas para la recolección de los datos de la muestra de estudio de la población:

- **La encuesta**

Este método consiste en administrar el instrumento (cuestionario) directa e imparcialmente a cada participante de la muestra. Para estructurar esta técnica se utilizaron los objetivos, marcadores y dimensiones propuestos.

- Revisión documental

El título de la investigación (GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021) fue la base para la utilización de todos los recursos accesibles (libros, recursos de internet, bibliotecas, tesis, revistas especializadas, etc.).

4.6.2. Validación del instrumento

La validación de los instrumentos se realizaron a través de juicios de expertos con experiencia en el tema de investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, las mismas que se encuentran adjuntas en los anexos de la presente.

4.6.3. Confiabilidad del instrumento

El método estadístico para la determinar la confiabilidad de los datos de la investigación que fue aplicado en la presente fue el método de alfa de Cron Bach, la misma que “es un modelo que está basado en el promedio de las correlaciones de las preguntas. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem”. Para cual se utiliza la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_i S_i^2}{St^2} \right]$$

- ✓ S_i^2 es la varianza del ítem i
- ✓ St^2 es la varianza de los valores totales observados
- ✓ K es el número de preguntas o ítems.

4.7. Procedimiento

El procedimiento seguido para el desarrollo de la investigación fue según el marco del reglamento de la Escuela Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio valdizán, así mismo se trabajó en función de la programación formulada en el proyecto de tesis de la presente, partiendo de la fundamentación de la investigación, sistemas de hipótesis, marco teórico, marco metodológico, resultados, y, finalizando la investigación con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Para el procesamiento estadístico de los datos recopilados de la muestra de estudio se trabajó mediante la aplicación de análisis estadístico IBM SPSS 24, la misma que tiene integrado una gran variedad de herramientas estadísticas de todos los métodos para el procesamiento estadístico de los datos de la investigación.

4.8. Plan de tabulación y análisis de datos

En lo que respecta a la tabulación y análisis de los datos procesados, se presentan mediante representación de gráficos, diagramas, ilustraciones y tablas, producto del procesamiento estadístico de los datos en el programa estadístico IBM SPSS 24, las mismas que fueron consolidados en la formulación de las conclusiones y recomendaciones del estudio, presentados en forma escrita, tabular y gráfica.

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Los hallazgos de la investigación sobre la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al año 2021 son los resultados del procesamiento de datos a través del análisis de la estadística descriptiva de la muestra de estudio tomada en consideración.

Tabla 4: ESTADÍSTICOS - RÉGIMEN DE CONTRATO

N	ERC Válido	35
	ERC Perdidos	0
ERC Media		1,60
ERC Mediana		1,00
ERC Moda		1
ERC Desviación Estándar		0,736
ERC Varianza		0,541
ERC Mínimo		1
ERC Máximo		3

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 5: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO

		ERC Frecuencia	ERC Porcentaje	DRC Porcentaje Válido	ERC Porcentaje Acumulado
ERC Válido	ERC Locación de Servicios	19	54,3	54,3	54,3
	ERC Contrato CAS	11	31,4	31,4	85,7
	ERC Régimen 276	5	14,3	14,3	100,0
	ERC Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Conocer, respecto al 2021, la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, según los grupos de que fueron considerados en la muestra en estudio, estos se presentan y se corroboran en la **Tabla 4** y **5** y el **diagrama 1**.

Grupos de la Muestra que tienen la siguiente distribución:

- El 54,3% de los elementos pertenecen al grupo de **Locación de Servicios**.
- El 31,4% de los elementos pertenecen al grupo de **Contrato CAS**, y
- El 14,3% de los elementos pertenecen al grupo de **Régimen 276**.

Interpretación

Según los grupos considerados en la muestra en estudio, en la **Tabla 5** se presentan la distribución de los elementos por grupo según la vinculación laboral y contractual con la municipalidad, distribución en la se tiene, en Locación de Servicios a 19, en Contrato CAS a 11 y en Régimen 276 a 5 funcionarios respectivamente.

Con ello se corrobora que en efecto los resultados que se presenta a partir de esta sección en adelante esta en función de la muestra considerada para el desarrollo de la investigación en la municipalidad.

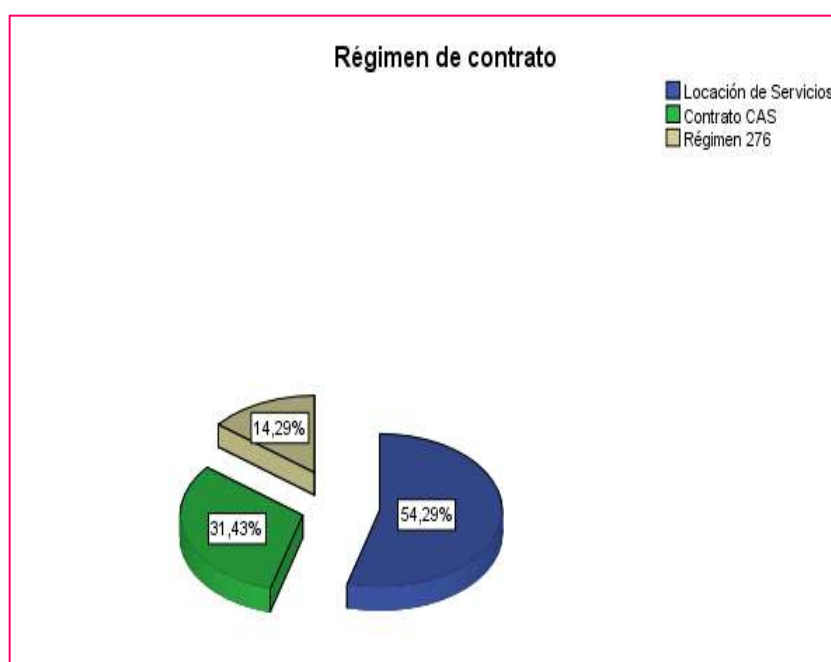


Diagrama 1: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.1. Gestión Logística

5.1.1.1. Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios

Tabla 6: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS (GABS) - Resumen de caso

	GABS Válidos			GABS Casos Perdidos			GABS Total		
	N	GABS	Porcentaje	N	GABS	Porcentaje	N	GABS	Porcentaje
GABS_	35	100,0%		0	0,0%		35	100,0%	

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 7: GABS - Frecuencias

GABS		GABS Respuestas		GABS Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
GABS	GABS Nunca	1	0,5%	2,9%
	GABS Casi Nunca	17	8,1%	48,6%
	GABS Algunas Veces	110	52,4%	314,3%
	GABS Casi Siempre	47	22,4%	134,3%
	GABS Siempre	35	16,7%	100,0%
GABS Total		210	100,0%	600,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021.

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 6 y 7**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 0,5% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Nunca**,
- El 8,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 52,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 22,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y

- El 16,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 7**, en contraste, en general en promedio, al respecto de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, el 52.4% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se realizan la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de estudio.

Tabla 8: Estadísticos - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?

N	PMRO Válido	35
	PMRO Perdidos	0
PMRO Media		3,43
PMRO Mediana		3,00
PMRO Moda		3
PMRO Desviación Estándar		0,815
PMRO Varianza		0,664
PMRO Mínimo		2
PMRO Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 9: Frecuencias - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?

		PMRO Frecuencia	PMRO Porcentaje	PMRO Porcentaje válido	PMRO Porcentaje acumulado
PMRO Válido	PMRO Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	PMRO Algunas veces	21	60,0	60,0	65,7
	PMRO Casi siempre	7	20,0	20,0	85,7
	PMRO Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	PMRO Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 8 y 9** y el **diagrama 2**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 60,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 20,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 9**, en contraste, en promedio, el 60% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como lo es el caso de estudio para una correcta atención a los requerimientos de la dependencia/área usuaria, ya sea de contratación de un determinado bien o servicio.

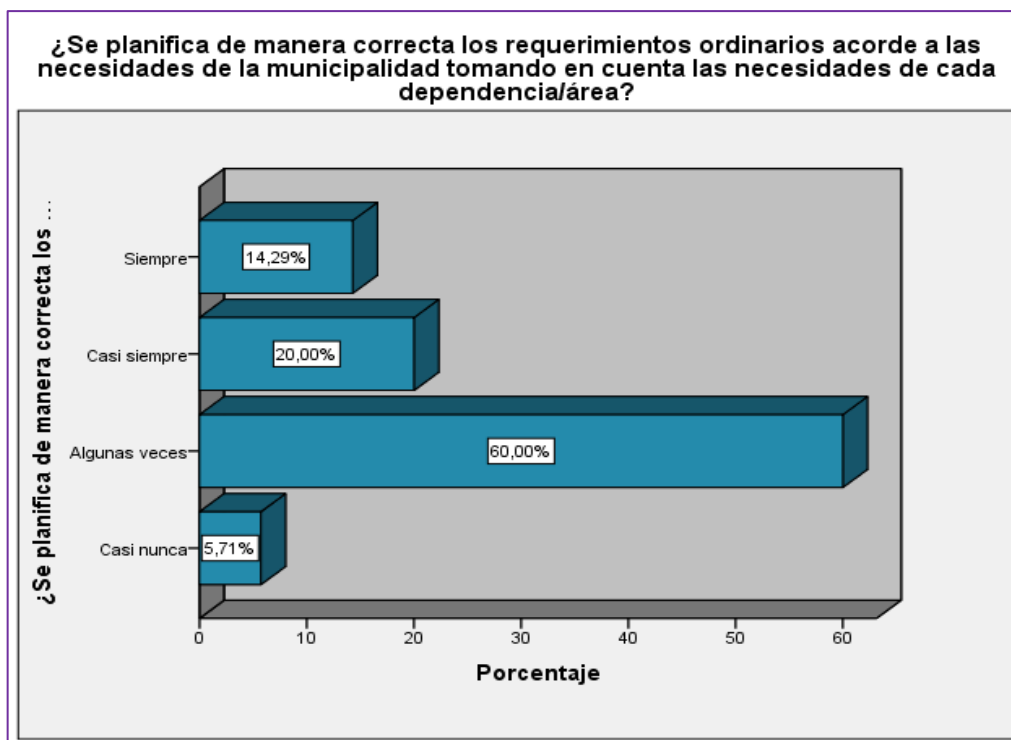


Diagrama 2: Frecuencias - ¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 10: Estadísticos - ¿En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios?

N	EPRN Válido	35
	EPRN Perdidos	0
EPRN Media		3,29
EPRN Mediana		3,00
EPRN Moda		3
EPRN Desviación estándar		,957
EPRN Varianza		,916
EPRN Mínimo		1
EPRN Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 11: Frecuencias - ¿En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios?

		EPRN Frecuencia	EPRN Porcentaje	EPRN Porcentaje válido	EPRN Porcentaje acumulado
EPRN Válido	EPRN Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	EPRN Casi nunca	5	14,3	14,3	17,1
	EPRN Algunas veces	16	45,7	45,7	62,9
	EPRN Casi siempre	9	25,7	25,7	88,6
	EPRN Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	EPRN Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 10** y **11** y el **diagrama 3**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **nunca**,
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 25,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 11**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios., cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de

estudio para una correcta atención a los requerimientos de la dependencia/área usuaria, ya sea de contratación de un determinado bien o servicio.

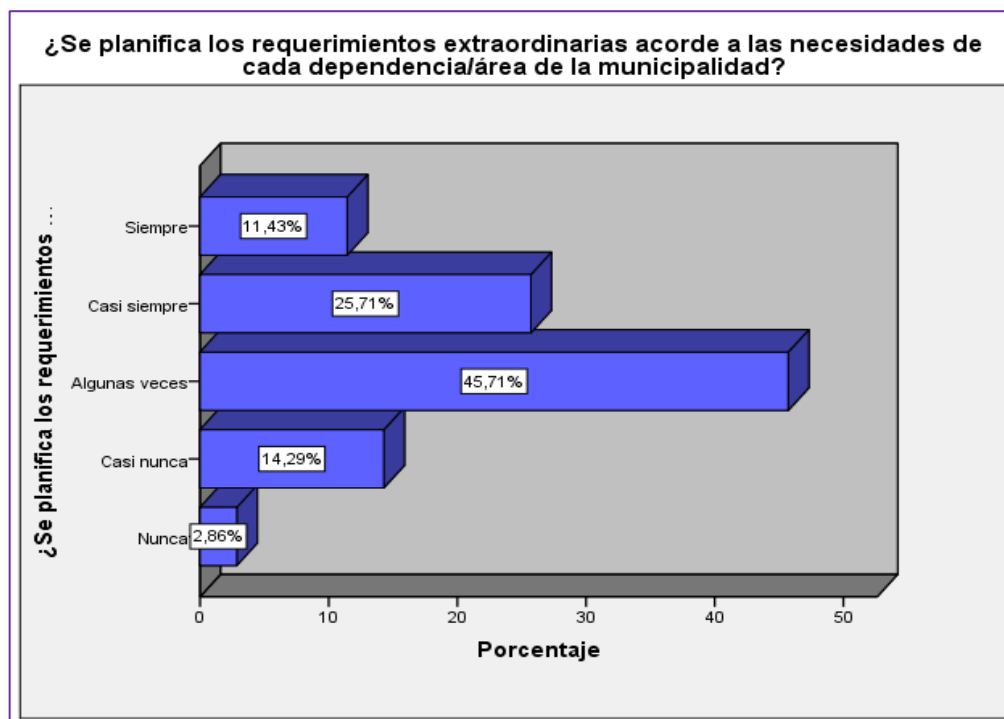


Diagrama 3: Frecuencias - ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 12: Estadísticos - ¿En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores?

N	MSP Válido	35
	MSP Perdidos	0
	MSP Media	3,54
	MSP Mediana	3,00
	MSP Moda	3
	MSP Desviación estándar	0,817
	MSP Varianza	0,667
	MSP Mínimo	2
	MSP Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 13: Frecuencias - ¿En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores?

	MSP Frecuencia	MSP Porcentaje	MSP Porcentaje válido	MSP Porcentaje acumulado
MSP Válido	MSP Casi Nunca	1	2,9	2,9
	MSP Algunas veces	20	57,1	60,0
	MSP Casi siempre	8	22,9	82,9
	MSP Siempre	6	17,1	100,0
	MSP Total	35	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 12 y 13** y el **diagrama 4**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 57,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 22,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 13**, en contraste, en promedio, el 57.1% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores., cuyo resultado es muy preocupante en vista que la calidad de un determinado bien o servicio depende fundamentalmente del proceso de selección de los proveedores y que este esté enmarcado dentro de los principio de legalidad, trato justo, igualdad, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia,

publicidad; y, participación nacional. Lo cual no se está cumpliendo en la municipalidad para una correcta atención a los requerimientos de la dependencia/área usuaria, ya sea de contratación de un determinado bien o servicio.

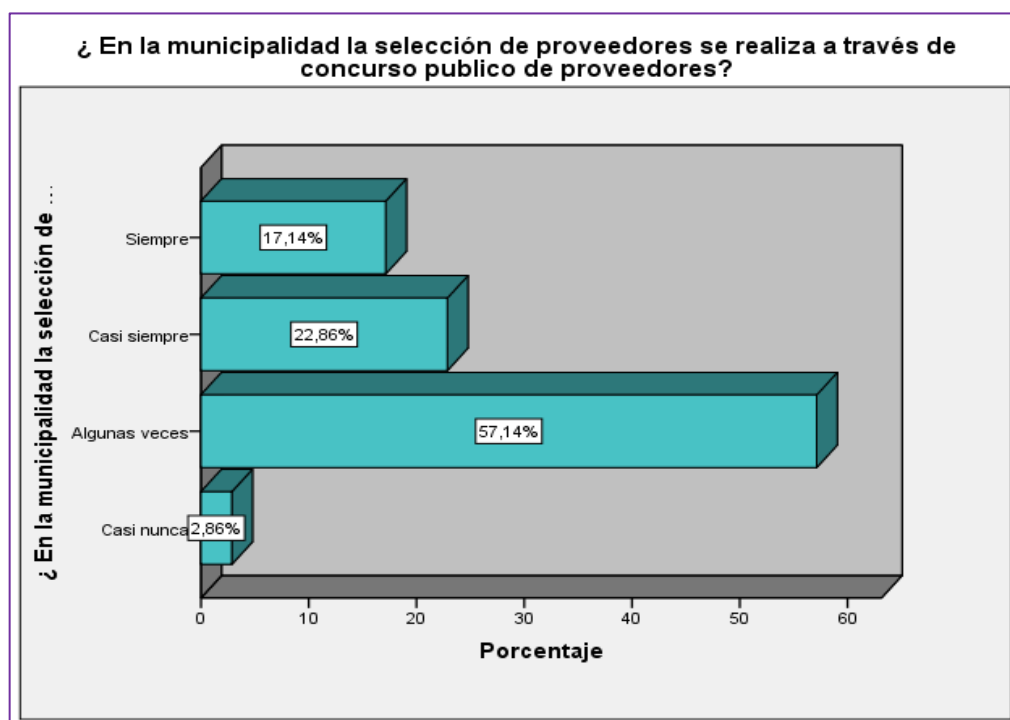


Diagrama 4: Frecuencias - ¿En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 14: Estadísticos - ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?

N	MPSP Válido	35
	MPSP Perdidos	0
	MPSP Media	3,57
	MPSP Mediana	3,00
	MPSP Moda	3
	MPSP Desviación estándar	0,850
	MPSP Varianza	0,723
	MPSP Mínimo	2
	MPSP Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 15: Frecuencias - ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?

		MPSP Frecuencia	MPSP Porcentaje	MPSP Porcentaje válido	MPSP Porcentaje acumulado
MPSP Válido	MPSP Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	MPSP Algunas Veces	17	48,6	48,6	54,3
	MPSP Casi Siempre	10	28,6	28,6	82,9
	MPSP Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 14** y **15** y el **diagrama 5**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 48,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 15**, en contraste, en promedio, el 48.6% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021

Algunas veces El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento, cuyo resultado es muy preocupante en vista que la calidad de un determinado bien o servicio depende fundamentalmente de la experiencia del proveedor al igual del proceso de selección de los proveedores y que este esté enmarcado dentro de los principios de legalidad, trato justo, igualdad, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia, publicidad; y, participación nacional. Lo cual no se está cumpliendo en la municipalidad para una correcta atención a los requerimientos de la dependencia/área usuaria, ya sea de contratación de un determinado bien o servicio.

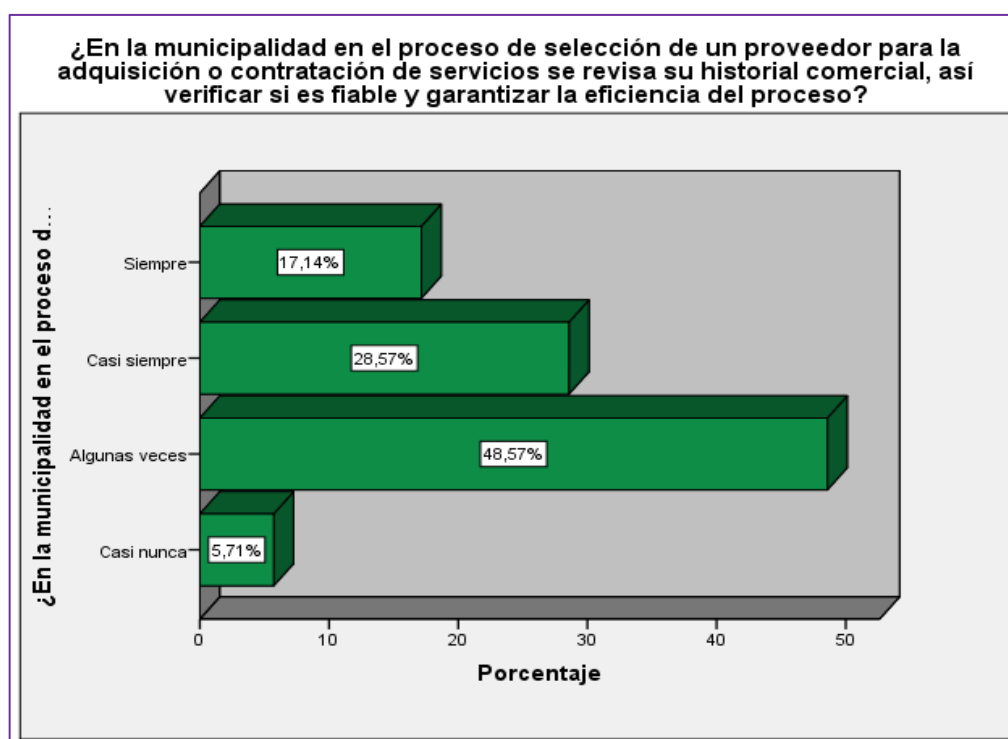


Diagrama 5: Frecuencias - ¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 16: Estadísticos - ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?

N	MPAO Válido	35
	MPAO Perdidos	0

MPAO Media	3,54
MPAO Mediana	3,00
MPAO Moda	3
MPAO Desviación Estándar	,817
MPAO Varianza	,667
MPAO Mínimo	2
MPAO Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 17: Frecuencias - ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?

		MPAO Frecuencia	MPAO Porcentaje	MPAO Porcentaje válido	MPAO Porcentaje acumulado
MPAO Válido	MPAO Casi Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	MPAO Algunas Veces	20	57,1	57,1	60,0
	MPAO Casi Siempre	8	22,9	22,9	82,9
	MPAO Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 16 y 17** y el **diagrama 6**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 57,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,

- El 22,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 17**, en contraste, en promedio, el 57.1% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales, cuyo resultado es muy preocupante en vista que los procesos de adjudicación de obras están normadas en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en la cual se encuentra establecido el marco normativo que oriente la contratación obras para el cumplimiento de los fines públicos, en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento. Por ende, los resultados evidencias que en cierta medida en la municipalidad se vienen cometiendo infracciones a la ley de constataciones, lo cual recae en responsabilidades administrativas y penales, teniendo como perjudicado a la población demandante de las obras.

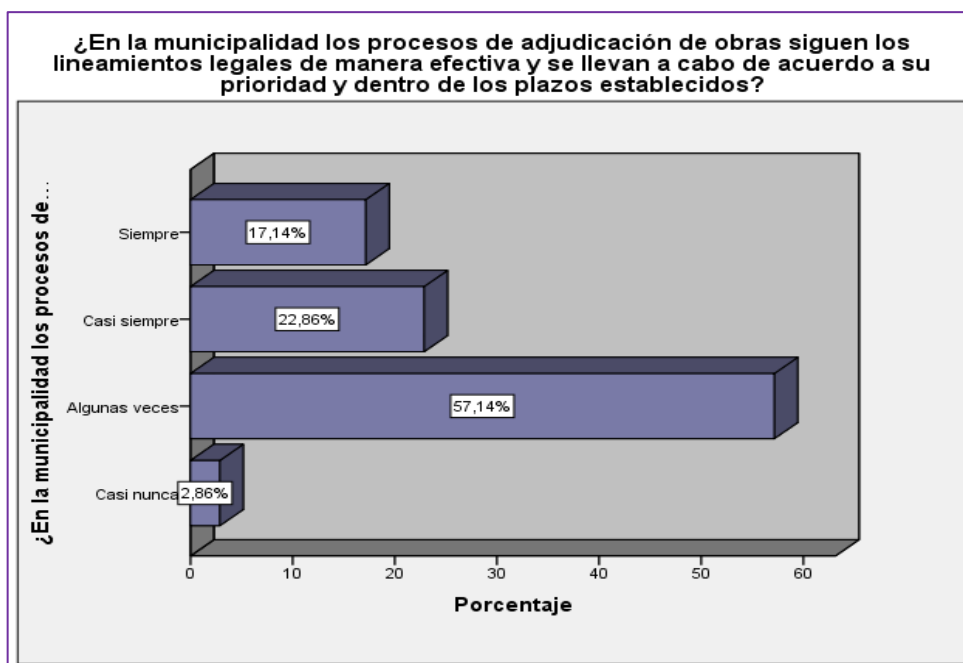


Diagrama 6: Frecuencias - ¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 18: Estadísticos - ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?

N	MSOA Válido	35
	MSOA Perdidos	0
MSOA Media		3,43
MSOA Mediana		3,00
MSOA Moda		3
MSOA Desviación estándar		1,037
MSOA Varianza		1,076
MSOA Mínimo		2
MSOA Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 19: Frecuencias - ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?

		MSOA Frecuencia	MSOA Porcentaje	MSOA Porcentaje válido	MSOA Porcentaje acumulado
MSOA Válido	MSOA Casi Nunca	6	17,1	17,1	17,1
	MSOA Algunas Veces	16	45,7	45,7	62,9
	MSOA Casi Siempre	5	14,3	14,3	77,1
	MSOA Siempre	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 18** y **19** y el **diagrama 7**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 22,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 19**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final, cuyo resultado es muy preocupante en vista que los procesos de adjudicación de obras están normadas en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, lo cual se refleja que en la municipalidad se evidencia la burocracia administrativa por el incumplimiento de los procesos de abastecimiento.

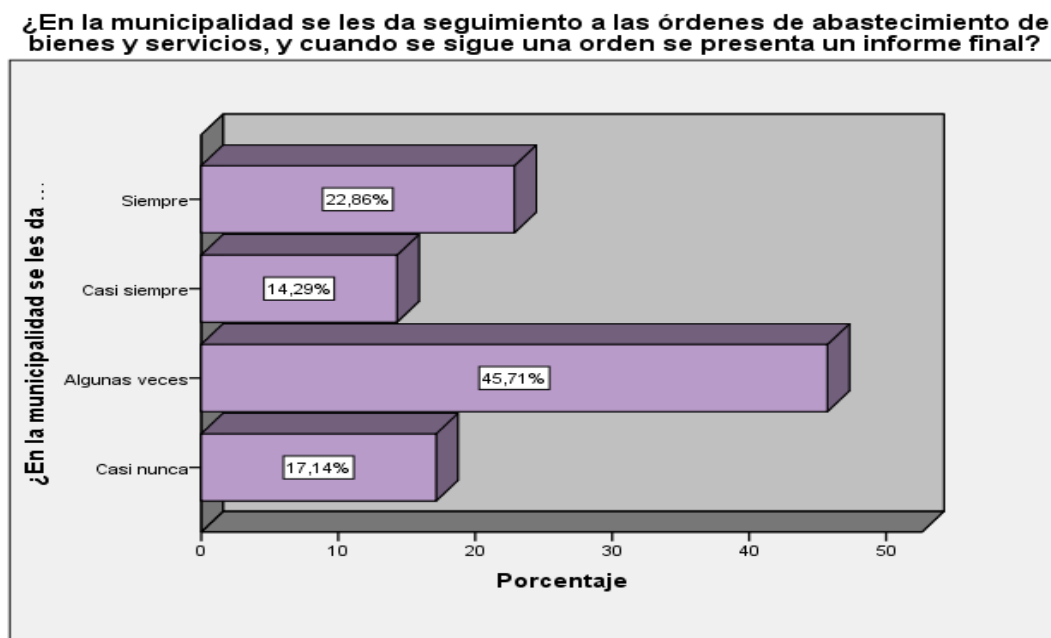


Diagrama 7: Frecuencias - ¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.1.2. Gestión de Inventarios

Tabla 20: GESTIÓN DE INVENTARIOS (GI) - Resumen de caso

GI	GI Válidos		GI Casos GI Perdidos		GI Total	
	N	Porcentaje	N	GI Porcentaje	N	GI Porcentaje
GI	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 21: GI - frecuencias

GI		GI Respuestas		GI Porcentaje de casos
		N	GI Porcentaje	
GI	GI Nunca	4	2,3%	11,4%
	GI Casi nunca	18	10,3%	51,4%
	GI Algunas Veces	82	46,9%	234,3%
	GI Casi Siempre	46	26,3%	131,4%
	GI Siempre	25	14,3%	71,4%
Total		175	100,0%	500,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 20 y 21**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 2,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Nunca**,
- El 10,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 46,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 26,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 21**, en contraste, en general en promedio, al respecto de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, el 46.9% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se realizan la gestión de inventario en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de estudio. Es decir, en la municipalidad no tienen los bienes correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, por ende, existen retrasos en la atención de las demandas.

Tabla 22: Estadísticos - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?

N	MARB Válido	35
	MARB Perdidos	0
MARB Media		3,51
MARB Mediana		3,00
MARB Moda		3
MARB Desviación estándar		0,818
MARB Varianza		0,669
MARB Mínimo		2
MARB Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 23: Frecuencias - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?

		MARB Frecuencia	MARB Porcentaje	MARB Porcentaje válido	MARB Porcentaje acumulado
MARB Válido	MARB Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	MARB Algunas Veces	18	51,4	51,4	57,1
	MARB Casi Siempre	10	28,6	28,6	85,7
	MARB Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	MARB Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 22 y 23** y el **diagrama 8**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 51,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 23**, en contraste, en promedio, el 51.4% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** en los almacenes se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda, cuyo resultado es muy preocupante en vista que es fundamental que la municipalidad tenga los bienes correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso con el manejo adecuado de los registros para tener la certeza de las existencias acorde a las demandas.

¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?

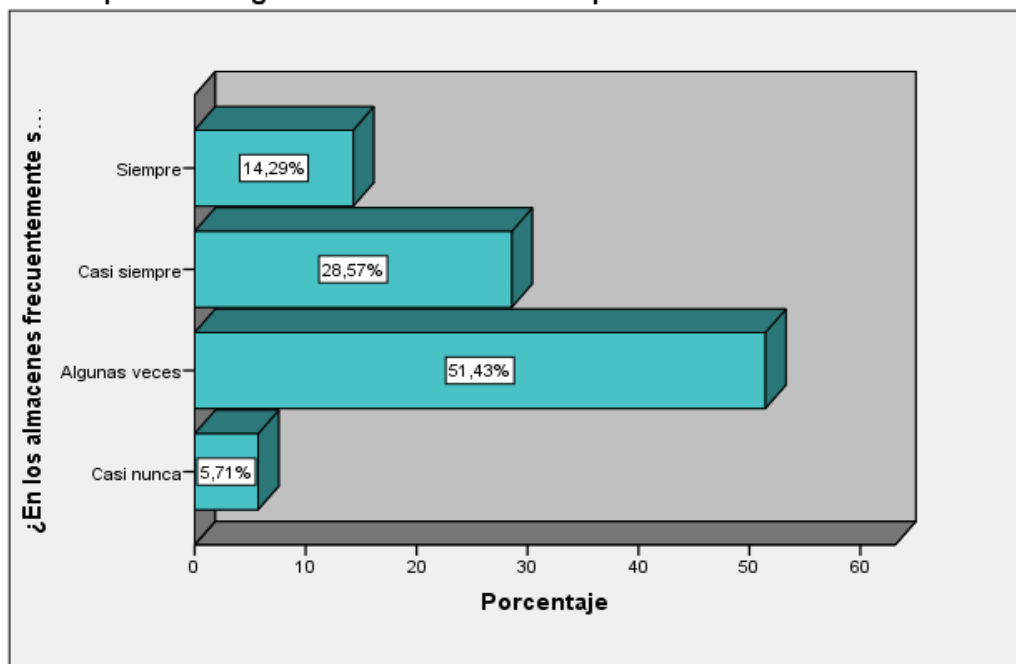


Diagrama 8: Frecuencias - ¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 24: Estadísticos - ¿Al mantener suministros y materiales disponibles, el control de inventario de la Municipalidad responde a las existencias reales almacenadas en el almacén y toma las medidas necesarias para mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda?

N	MCI Válido	35
	MCI Perdidos	0
MCI Media		3,57
MCI Mediana		3,00
MCI Moda		3
MCI Desviación Estándar		0,948
MC Varianza		0,899
MCI Mínimo		2
MCI Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 25: Frecuencias - ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar las ofertas y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?

		MCI Frecuencia	MCI Porcentaje	MCI Porcentaje válido	MCI Porcentaje acumulado
MCI Válido	MCI Casi Nunca	4	11,4	11,4	11,4
	MCI Algunas Veces	14	40,0	40,0	51,4
	MCI Casi Siempre	10	28,6	28,6	80,0
	MCI Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	MCI Total	35	100,0	100,0	

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 24 y 25** y el **diagrama 9**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 40,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 20,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 25**, en contraste, en promedio, el 40% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar las oferta y

la demanda manteniendo stock de insumos y materiales, cuyo resultado es muy preocupante en vista que es fundamental que la municipalidad tenga un equilibrio de la oferta y la demanda de los bienes con el manejo adecuado de los registros para tener la certeza de las existencias acorde a las demandas.

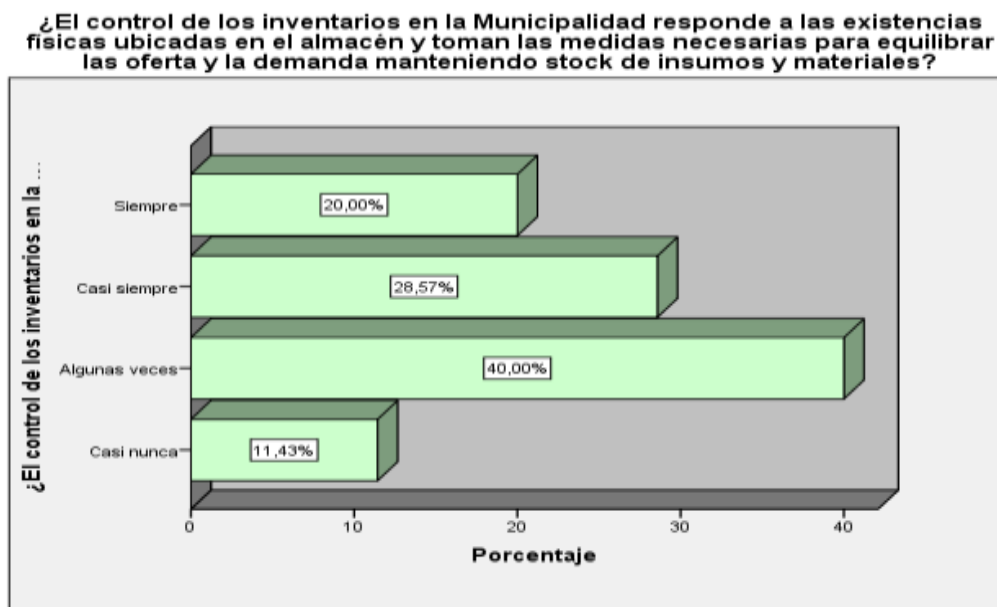


Diagrama 9: Frecuencias - ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

bla 26: Estadísticos - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén realizan operaciones para garantizar la demanda de seguimiento y responder a las necesidades de aprovisionamiento de los departamentos/áreas del municipio?

N	MPRM Válido	35
	MPRM Perdidos	0
MPRM Media		3,43
MPRM Mediana		3,00
MPRM Moda		3
MPRM Desviación estándar		0,739
MPRM Varianza		0,546
MPRM Mínimo		2
MPRM Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 27: Frecuencias - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento?

		MPRM Frecuencia	MPRM Porcentaje	MPRM Porcentaje válido	MPRM Porcentaje acumulado
MPRM	MPRM Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
Válido	MPRM Algunas veces	22	62,9	62,9	65,7
	MPRM Casi siempre	8	22,9	22,9	88,6
	MPRM Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 26 y 27** y el **diagrama 10**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 62,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 22,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 27**, en contraste, en promedio, el 62.9% se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y

llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento, cuyo resultado es muy preocupante en vista que es fundamental que la municipalidad tenga un equilibrio de la oferta y la demanda de los bienes la correcta atención de los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas.

¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?

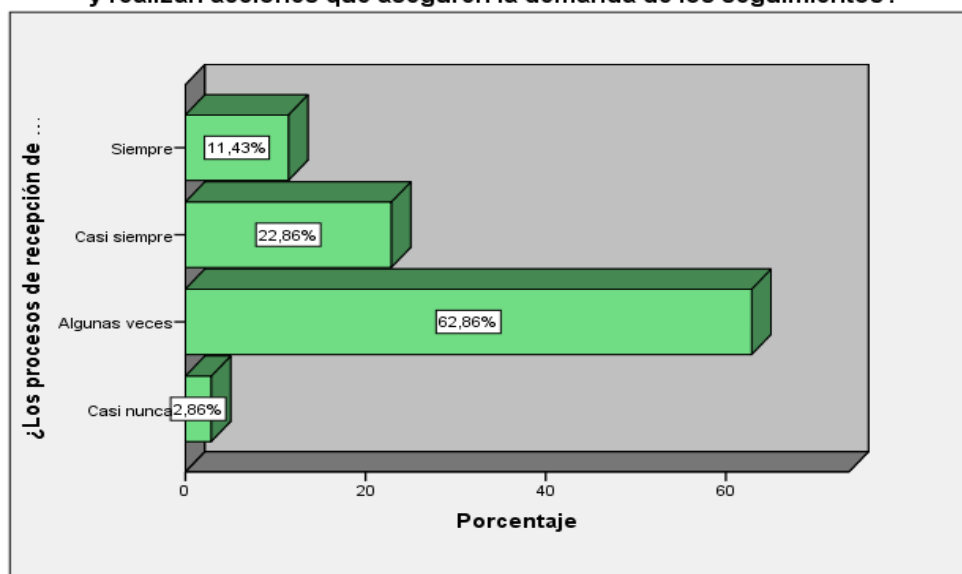


Diagrama 10: Frecuencias - ¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén responden a las demandas de adquisición de los departamentos y áreas municipales y llevan a cabo medidas que garantizan la necesidad de seguimiento?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 28: Estadísticos - ¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?

N	MAPR Válido	35
	MAPR Perdidos	0
MAPR Media		3,00
MAPR Mediana		3,00
MAPR Moda		3
MAPR Desviación Estándar		1,138
MAPR Varianza		1,294
MAPR Mínimo		1
MAPR Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 29: Frecuencias - ¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?

		MAPR Frecuencia	MAPR Porcentaje	MAPR Porcentaje válido	MAPR Porcentaje acumulado
MAPR Válido	MAPR Nunca	4	11,4	11,4	11,4
	MAPR Casi Nunca	6	17,1	17,1	28,6
	MAPR Algunas Veces	15	42,9	42,9	71,4
	MAPR Casi Siempre	6	17,1	17,1	88,6
	MAPR Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 28** y **29** y el **diagrama 11**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Nunca**,
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 29**, en contraste, en promedio, el 42.9% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén, cuyo resultado es muy preocupante en vista que es fundamental que la municipalidad tenga un manejo adecuado de los bienes asignados en función de las demandas para una correcta atención de los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas.

¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?

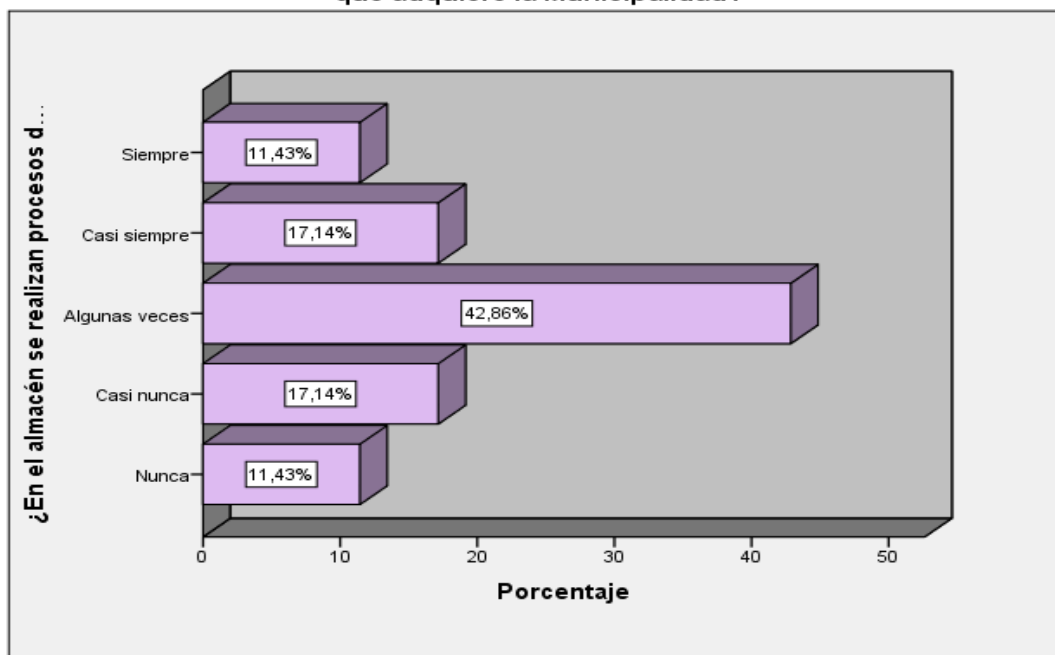


Diagrama 11: Frecuencias - ¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 30: Estadísticos - ¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?

N	MNSI Válido	35
	MNSI Perdidos	0
MNSI Media		3,49
MNSI Mediana		3,00
MNSI Moda		3
MNSI Desviación estándar		,919
MNSI Varianza		,845

MNSI Mínimo	2
MNSI Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 31: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?

		MNSI Frecuencia	MNSI Porcentaje	MNSI Porcentaje válido	MNSI Porcentaje acumulado
Válido	MNSI Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
	MNSI Algunas Veces	13	37,1	37,1	51,4
	MNSI Casi Siempre	12	34,3	34,3	85,7
	MNSI Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 30** y **31** y el **diagrama 12**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 34,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 29**, en contraste, en promedio, el 37.1% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles, cuyo resultado es muy preocupante en vista que es fundamental que la municipalidad tenga mecanismos de salvaguarda de los componentes de los materiales adquiridos para la posterior asignación en función de las demandas para una correcta atención de los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas.

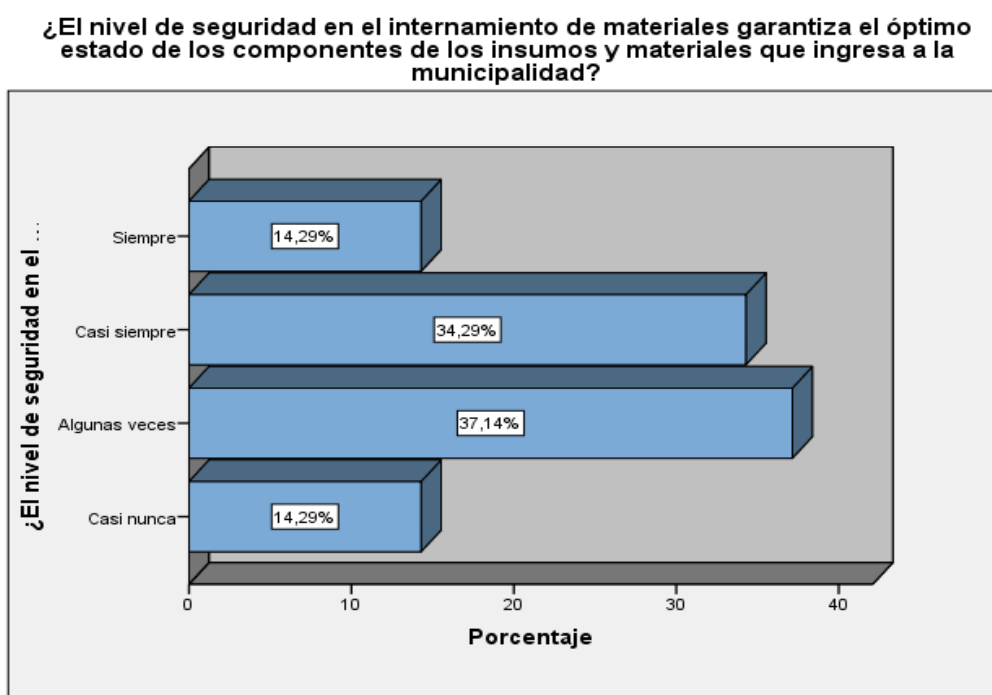


Diagrama 12: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.1.3. Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios

Tabla 32: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS
(GDABS) - Resumen de caso

GDABS Válidos	GDABS Casos		GDABS Total
	Perdidos		

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GDABS_01 ^a	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 33: GDABS - frecuencias

GDABS		Respuestas		GDABS Porcentaje de casos
		N	GDABS Porcentaje	
GDABS	GDABS Casi Nunca	11	7,9%	31,4%
	GDABS Algunas Veces	60	42,9%	171,4%
	GDABS Casi Siempre	53	37,9%	151,4%
	GDABS Siempre	16	11,4%	45,7%
Total		140	100,0%	400,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 32 y 33**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 7,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 37,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 33**, en contraste, en general en promedio, al respecto de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, el 42.9% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad

Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se realizan la gestión de distribución u almacenamiento de bienes y servicios en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de estudio. Es decir, en la municipalidad no tienen mecanismos adecuados para la gestión de distribución u almacenamiento de bienes y servicios, es decir estos bienes no se encuentran el lugar adecuado y en el momento preciso, por ende, existen retrasos en la atención de las demandas.

Tabla 34: Estadísticos - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?

N	MALEIM Válido	35
	MALEIM Perdidos	0
MALEIM Media		3,63
MALEIM Mediana		4,00
MALEIM Moda		4
MALEIM Desviación estándar		,770
MALEIM Varianza		,593
MALEIM Mínimo		2
MALEIM Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 35: Frecuencias - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?

		MALEIM Frecuencia	MALEIM Porcentaje	MALEIM Porcentaje válido	MALEIM Porcentaje acumulado
MALEIM Válido	MALEIM Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	MALEIM Algunas Veces	13	37,1	37,1	42,9
	MALEIM Casi Siempre	16	45,7	45,7	88,6
	MALEIM Siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, respecto a la interrogante ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 34 y 35** y el **diagrama 13**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 35**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Casi Siempre**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Casi Siempre** el área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad, cuyo resultado ayuda en parte a proveer adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad, pero se podría lograr una adecuada distribución realizando la planificación y una correcta administración de las demandas.

¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?

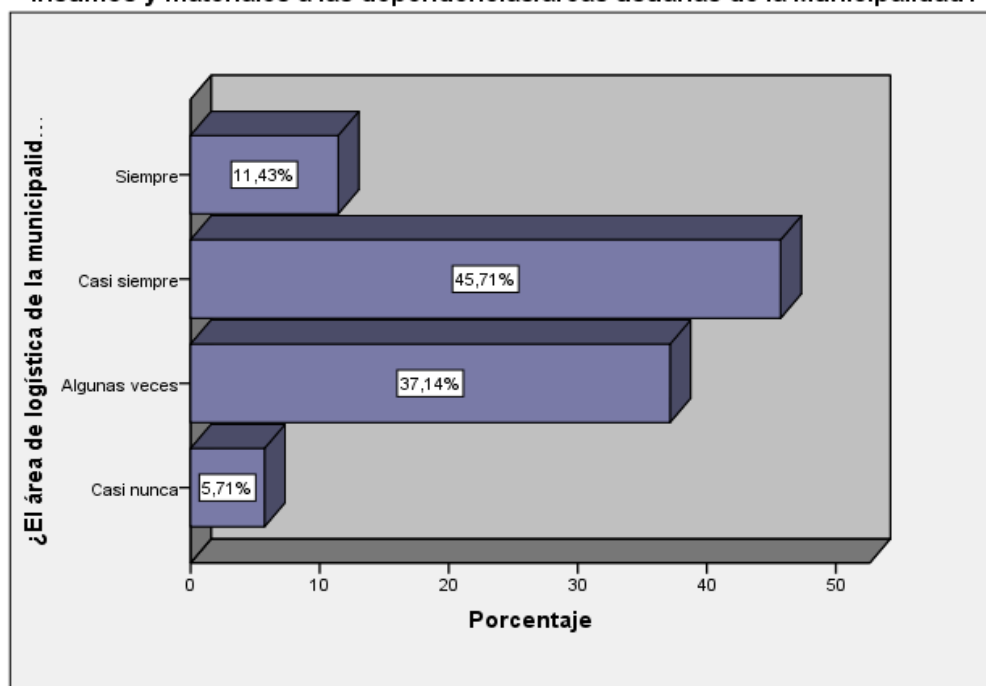


Diagrama 13: Frecuencias - ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 36: Estadísticos - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?

N	MSO Válido	35
	MSO Perdidos	0
MSO Media		3,74
MSO Mediana		4,00
MSO Moda		4
MSO Desviación Estándar		,886
MSO Varianza		,785
MSO Mínimo		2
MSO Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 37: Frecuencias - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?

		MSO Frecuencia	MSO Porcentaje	MSO Porcentaje válido	MSO Porcentaje acumulado
MSO Válido	MSO Casi Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	MSO Algunas Veces	10	28,6	28,6	37,1
	MSO Casi Siempre	15	42,9	42,9	80,0
	MSO Siempre	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, respecto a la interrogante ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 36 y 37** y el **diagrama 14**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 20,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 37**, en contraste, en promedio, el 42.9% afirma que **Casi Siempre**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Casi Siempre** Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras, cuyo resultado ayuda en parte a destinar eficazmente a servicios y obras, pero se podría lograr una eficaz distribución de recurso a cada necesidad existente.

¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?

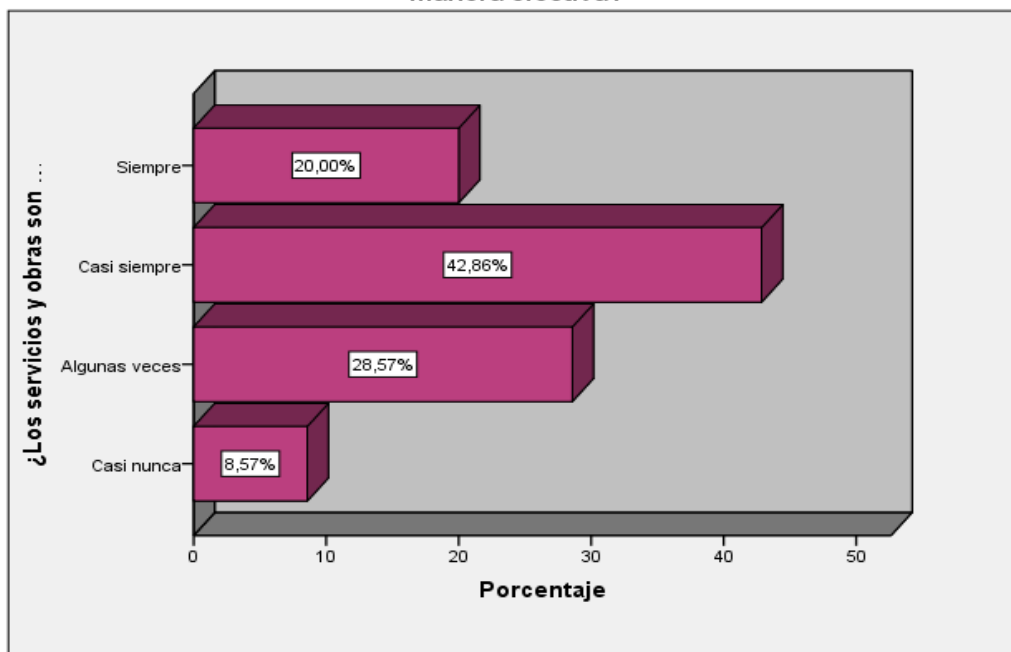


Diagrama 14: Frecuencias - ¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 38: Estadísticos - ¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?

N	MALCE Válido	35
	MALCE Perdidos	0
MALCE Media		3,49
MALCE Mediana		3,00
MALCE Moda		3
MALCE Desviación Estándar		0,702
MALCE Varianza		0,492
MALCE Mínimo		2
MALCE Máximo		5

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 39: Frecuencias - ¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?

		MALCEC Frecuencia	MALCEC Porcentaje	MALCEC Porcentaje válido	MALCEC Porcentaje acumulado
MALCE Válido	MALCE Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	MALCE Algunas Veces	16	45,7	45,7	51,4
	MALCE Casi Siempre	15	42,9	42,9	94,3
	MALCE Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, respecto a la interrogante ¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 38 y 39** y el **diagrama 15**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 39**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material, cuyo resultado es muy preocupante en vista que en esta área de la municipalidad se tiene que tener una adecuada eficiencia en el control de los procesos de distribución de materiales, las cuales tienen que obedecer como respuestas a los requerimientos en su conjunto de manera integral.

¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?

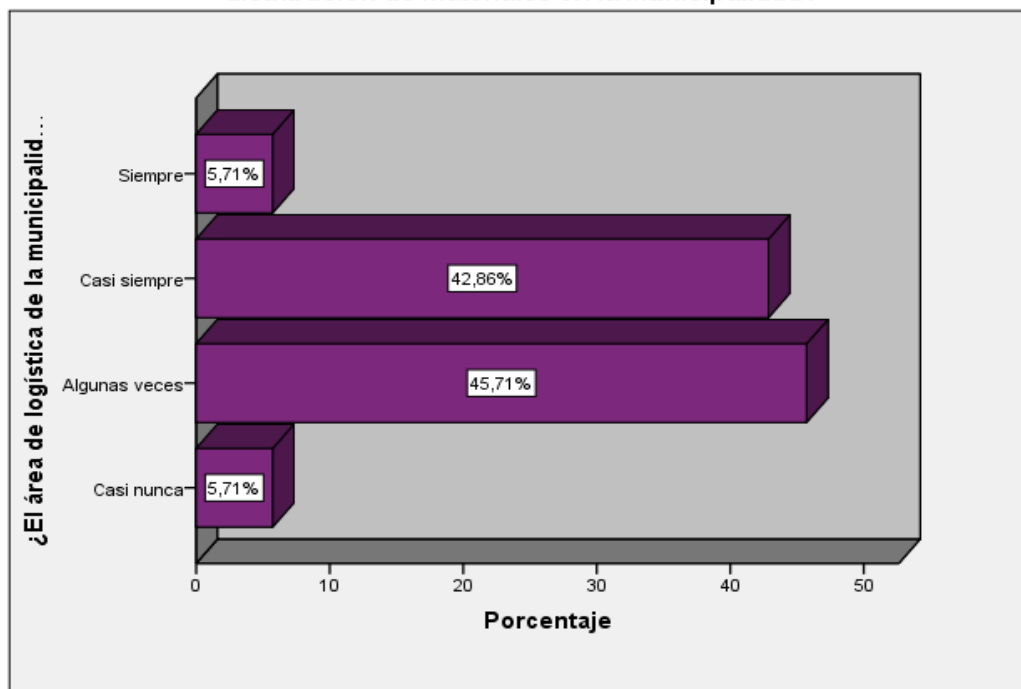


Diagrama 15: Frecuencias - ¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 40: Estadísticos - ¿Los departamentos y áreas del municipio que hacen uso de los bienes y servicios expresan su satisfacción y conformidad con la forma en que se han gestionado finalmente sus necesidades?

N	MAUBS Válido	35
	MAUBS Perdidos	0
MAUBS Media		3,26
MAUBS Mediana		3,00
MAUBS Moda		3
MAUBS Desviación estándar		0,780
MAUBS Varianza		0,608
MAUBS Mínimo		2
MAUBS Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 41: Frecuencias - ¿En la municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?

		MAUBS Frecuencia	MAUBS Porcentaje	MAUBS Porcentaje válido	MAUBS Porcentaje acumulado
MAUBS Válido	MAUBS Casi Nunca	4	11,4	11,4	11,4
	MAUBS Algunas Veces	21	60,0	60,0	71,4
	MAUBS Casi Siempre	7	20,0	20,0	91,4
	MAUBS Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	MAUBS Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, respecto a la interrogante ¿En la municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 40 y 41** y el **diagrama 16**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 60,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 20,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 41**, en contraste, en promedio, el 60% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** en la municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y

servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la insatisfacción de parte de las dependencias/áreas usuarias de la municipalidad por la gestión ineficiente del área de logística en cuanto a los mecanismos de respuestas que maneja esta área para responder a los requerimientos.

¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?

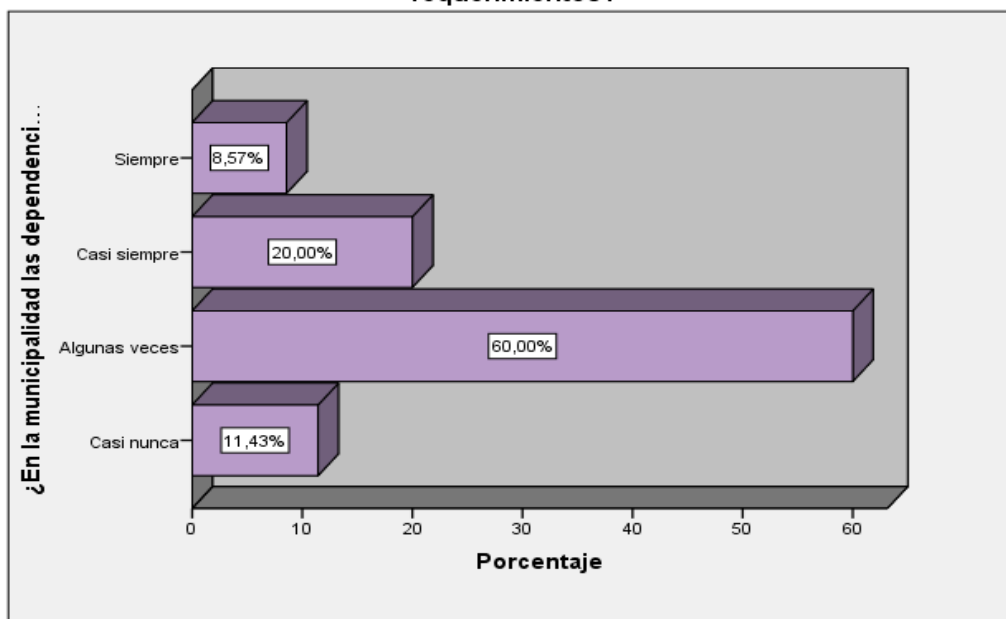


Diagrama 16: Frecuencias - ¿Los departamentos y áreas del municipio que hacen uso de los bienes y servicios expresan su satisfacción y conformidad con la forma en que se han gestionado finalmente sus necesidades?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.2. Calidad de los Servicios

5.1.2.1. Nivel de Continuidad y Permanencia de los Servicios Básicos

Tabla 42: NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS (NCPSB) - Resumen de caso

	NCPSB Válidos		NCPSB Casos Perdidos		NCPSB Total	
	N	NCPSB	N	NCPSB	N	NCPSB
		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje
NCPSB	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 43: NCPSB - frecuencias

		NCPSB Respuestas		NCPSB Porcentaje de casos
		N	NCPSB Porcentaje	
NCPSB	NCPSB Casi Nunca	4	2,9%	11,4%
	NCPSB Algunas Veces	73	52,1%	208,6%
	NCPSB Casi Siempre	48	34,3%	137,1%
	NCPSB Siempre	15	10,7%	42,9%
Total		140	100,0%	400,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 42** y **43**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 52,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 34,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 10,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 43**, en contraste, en general en promedio, al respecto del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, el 52.1% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se tiene el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, cuyo resultado es muy preocupante en vista que en un municipio es fundamental garantizar la continuidad de los servicios básicos. Resultado que refleja la insatisfacción de parte de la población porque su municipio no tiene los mecanismos para mantener y garantizar la continuidad y permanencia de los servicios básicos.

Tabla 44: Estadísticos - ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?

N	CSCDU Válido	35
	CSCDU Perdidos	0
CSCDU Media		3,37
CSCDU Mediana		3,00
CSCDU Moda		3
CSCDU Desviación Estándar		0,731
CSCDU Varianza		0,534
CSCDU Mínimo		2
CSCDU Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 45: Frecuencias - ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?

		CSCDU Frecuencia	CSCDU Porcentaje	CSCDU Porcentaje válido	CSCDU Porcentaje acumulado
CSCDU Válido	CSCDU Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	CSCDU Algunas Veces	21	60,0	60,0	65,7
	CSCDU Casi Siempre	9	25,7	25,7	91,4
	CSCDU Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	CSCDU Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 44 y 45** y el **diagrama 17**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,

- El 60,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 25,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la **Tabla 45**, en contraste, en promedio, el 60 % afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja en el desarrollo urbano desordenado a nivel del distrito por la carencia de planes de desarrollo urbano.

¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?

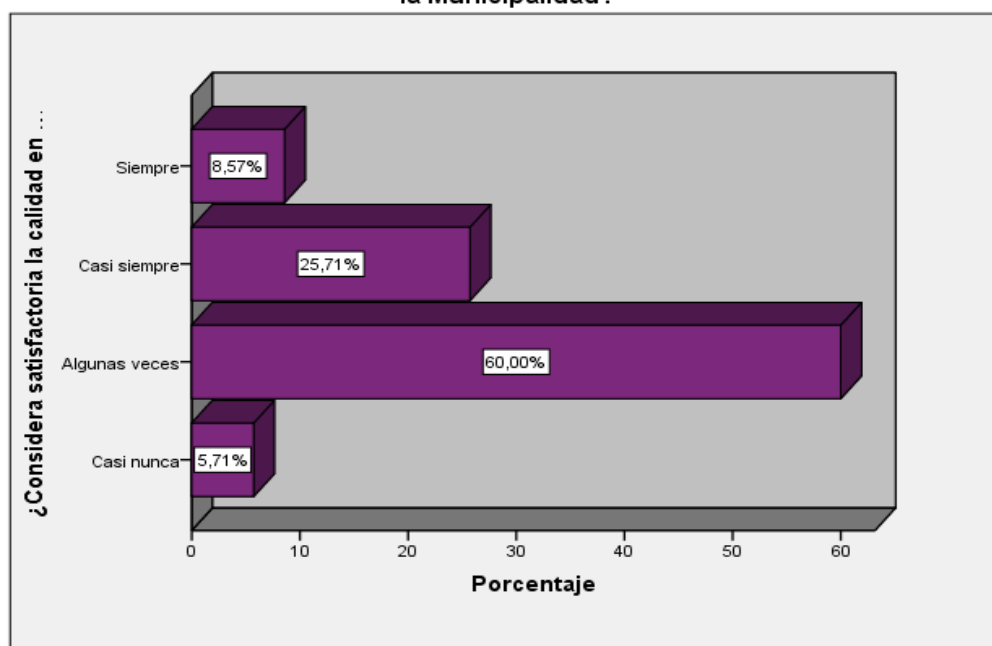


Diagrama 17: Frecuencias - ¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 46: Estadísticos - ¿La calidad de vida de la población mejoró gracias a los proyectos que llevó a cabo la Municipalidad?

N	PE Válido	35
	PE Perdidos	0

PE Media	3,66
PE Mediana	4,00
PE Moda	3
PE Desviación Estándar	0,725
PE Varianza	0,526
PE Mínimo	3
PE Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 47: Frecuencia - ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?

	PE Frecuencia	PE Porcentaje	PE Porcentaje válido	PE Porcentaje acumulado
PE Válido PE Algunas Veces	17	48,6	48,6	48,6
PE Válido PE Casi Siempre	13	37,1	37,1	85,7
PE Válido PE Siempre	5	14,3	14,3	100,0
PE Válido PE Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿La calidad de vida de la población mejoró gracias a los proyectos que llevó a cabo la Municipalidad?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 46 y 47** y el **diagrama 18**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 48,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 47**, en contraste, en promedio, el 48.6% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** La calidad de vida de la población mejoró gracias a los proyectos que llevó a cabo la Municipalidad, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja que los proyectos que se ejecutaron por parte de la comuna municipal no están en sintonía con las verdaderas necesidades de la población, lo cual también evidencian que los proyecto priorizados no están cumpliendo con las finalidades establecidas, todo ello recae en el malestar y la poca mejora de la calidad de vida de la población.

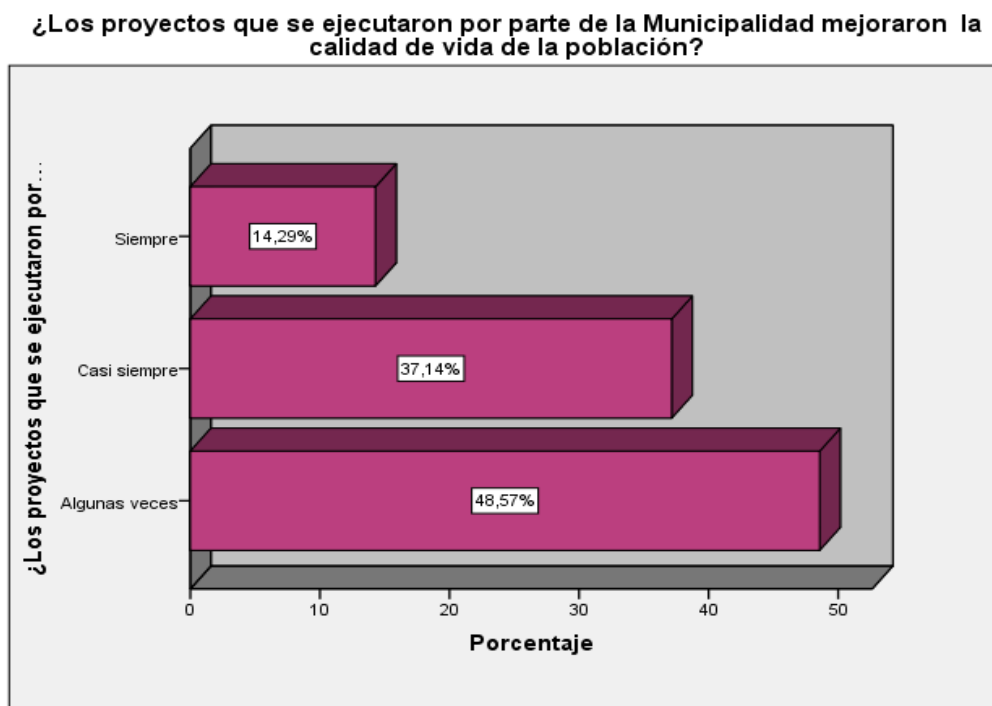


Diagrama 18: Frecuencia - ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 48: Estadísticos - ¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del servicio en general?

MPECE Perdidos	0
MPECE Media	3,46
MPECE Mediana	3,00
MPECE Moda	3
MPECE Desviación Estándar	0,780
MPECE Varianza	0,608
MPECE Mínimo	2
MPECE Máximo	5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 49: Frecuencias - ¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del servicio en general?

	MPECE Frecuencia	MPECE Porcentaje	MPECE Porcentaje válido	MPECE Porcentaje acumulado
MPECE Válido				
MPECE Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
MPECE Algunas Veces	19	54,3	54,3	60,0
MPECE Casi Siempre	10	28,6	28,6	88,6
MPECE Siempre	4	11,4	11,4	100,0
MPECE Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del público en general?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 48 y 49** y el **diagrama 19**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 54,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 11,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 49**, en contraste, en promedio, se afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del servicio en general, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja en los proyectos ejecutados fueron ideados y formulados en su mayoría en gabinete sin la participación de la población y sin la consideración de las características del territorio del distrito, por ende cuando fueron ejecutados estos no estuvieron al nivel de las expectativas de la población, la cual se evidencia en la insatisfacción de la población beneficiaria de los proyectos ejecutados.

¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?

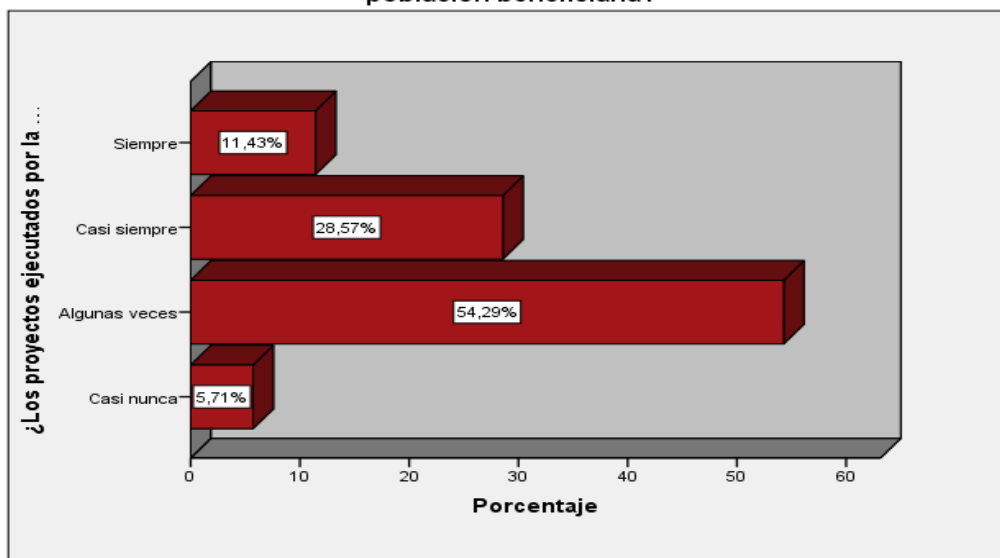


Diagrama 19: Frecuencias - ¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las expectativas de calidad del público en general?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 50: Estadísticos - ¿La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito?

N	CPNC Válido	35
	CPNC Perdidos	0
CPNC Media		3,63
CPNC Mediana		4,00
CPNC Moda		3 ^a
CPNC Desviación Estándar		0,646
CPNC Varianza		0,417
CPNC Mínimo		3
CPNC Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 51: Frecuencias - ¿La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito?

		CPNC Frecuencia	CPNC Porcentaje	CPNC Porcentaje válido	CPNC Porcentaje acumulado
CPNC Válido	CPNC Algunas Veces	16	45,7	45,7	45,7
	CPNC Casi Siempre	16	45,7	45,7	91,4
	CPNC Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	CPNC Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 50 y 51** y el **diagrama 20**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y

- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 51**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la construcción de los proyectos ejecutados carecen de calidad por las malas prácticas durante el proceso de construcción, afectando directamente el cumplimiento el horizonte de evaluación de los proyectos y por ende estos no cumplen con los objetivos y metas establecidas. Como también según los resultados de la **Tabla 51**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Casi Siempre**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** La población beneficiaria está satisfecha con la calidad de los proyectos que se están construyendo en el Distrito.

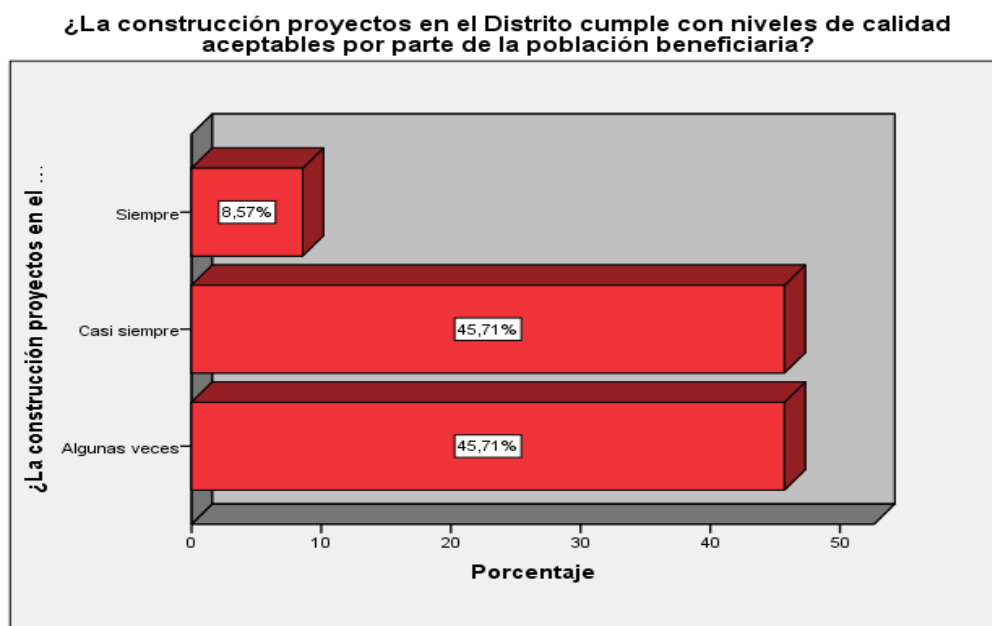


Diagrama 20: Frecuencias - ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.2.2. Capacidad de Adecuación de los Servicios a la Demanda

Tabla 52: CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA (CASD) -
Resumen de caso

	CASD Válidos		CASD Casos Perdidos		CASD Total	
	N	CASD Porcentaje	N	CASD Porcentaje	N	CASD Porcentaje
	CASD	35	100,0%	0	0,0%	35

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 53: CASD - frecuencias

		CASD Respuestas		CASD Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CASD	CASD Casi Nunca	7	6,7%	20,0%
	CASD Algunas Veces	49	46,7%	140,0%
	CASD Casi Siempre	38	36,2%	108,6%
	CASD Siempre	11	10,5%	31,4%
Total		105	100,0%	300,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 52** y **53**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 6,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 46,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 36,2% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 10,5% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 53**, en contraste, en general en promedio, al respecto de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, el 46.7% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se tiene la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda, cuyo resultado es muy preocupante en vista que en un municipio es fundamental garantizar la continuidad de los servicios básicos, para los servicios prestados por la comuna que es la razón de ser tiene que responder a las demandas a nivel de todo el territorio del distrito.

Tabla 54: Estadísticos - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?

N	MLVP Válido	35
	MLVP Perdidos	0
MLVP Media		3,54
MLVP Mediana		4,00
MLVP Moda		3 ^a
MLVP Desviación Estándar		0,657
MLVP Varianza		0,432
MLVP Mínimo		2
MLVP Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 55: Frecuencias - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?

	MLVP Frecuencia	MLVP Porcentaje	MLVP Porcentaje válido	MLVP Porcentaje acumulado
MLVP Válido	MLVP Casi Nunca	1	2,9	2,9
	MLVP Algunas Veces	16	45,7	48,6
	MLVP Casi Siempre	16	45,7	94,3
	MLVP Siempre	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 54 y 55** y el **diagrama 21**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 55**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la poca o casi nula atención de parte de la comuna municipal en la prestación de los servicios de mantenimiento y limpieza de vías públicas. Como también según los resultados de la **Tabla 55**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Casi Siempre**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población.

¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?

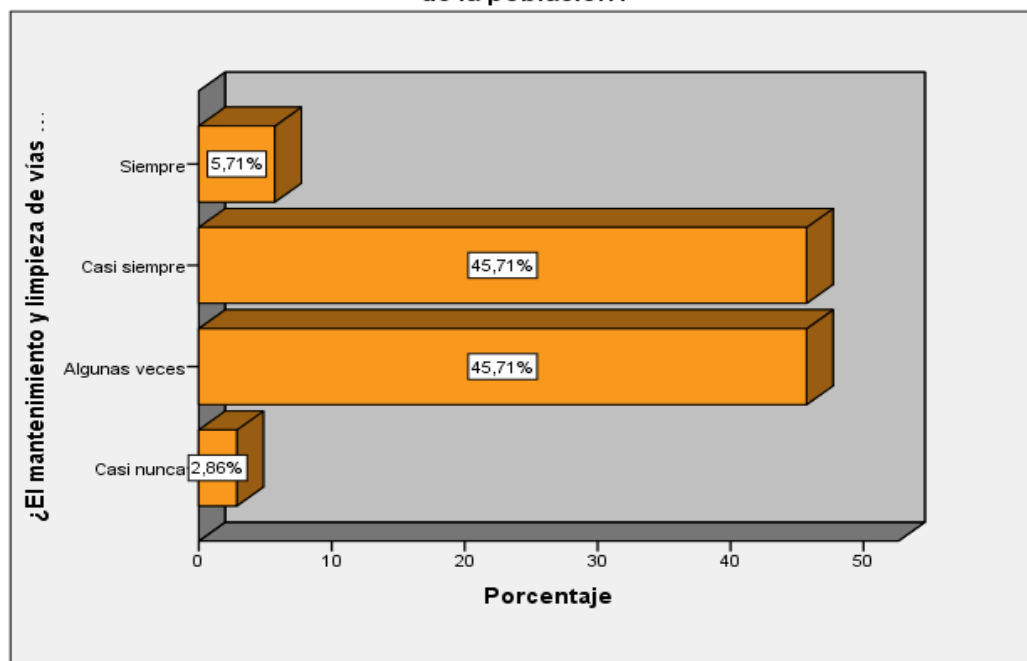


Diagrama 21: Frecuencias - ¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 56: Estadísticos - ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?

N	PFRAC Válido	35
	PFRAC Perdidos	0
PFRAC Media		3,66
PFRAC Mediana		4,00
PFRAC Moda		3
PFRAC Desviación Estándar		,802
PFRAC Varianza		,644
PFRAC Mínimo		2
PFRAC Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 57: Frecuencias - ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?

		PFRAC Frecuencia	PFRAC Porcentaje	PFRAC Porcentaje válido	PFRAC Porcentaje acumulado
PFRAC Válido	PFRAC Casi Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	PFRAC Algunas Veces	16	45,7	45,7	48,6
	PFRAC Casi Siempre	12	34,3	34,3	82,9
	PFRAC Siempre	6	17,1	17,1	100,0
	PFRAC Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 56** y **57** y el **diagrama 22**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 34,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 17,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 57**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito, cuyo resultado es muy

preocupante en vista que esto refleja que las políticas impulsadas por la municipalidad son elaboradas en gabinete sin la participación e inclusión de todos actores inmersos en las actividades comerciales por ende estas políticas no tienen sintonía con el contexto comercial a nivel territorio del distrito, la cual es preocupante porque estas no contribuyen al desarrollo del distrito con un enfoque integral y multisectorial de todo el territorio.

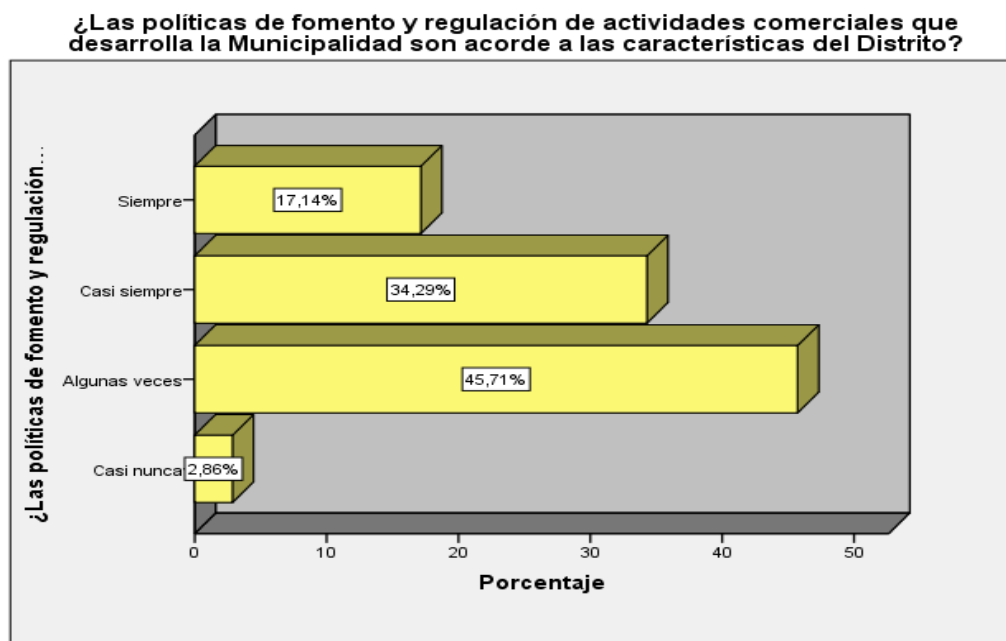


Diagrama 22: Frecuencias - ¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 58: Estadísticos - ¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?

N	CALICP Válido	35
	CALICP Perdidos	0
CALICP Media		3,31
CALICP Mediana		3,00
CALICP Moda		3
CALICP Desviación Estándar		,832
CALICP Varianza		,692
CALICP Mínimo		2
CALICP Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 59: Frecuencias - ¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?

		CALICP Frecuencia	CALICP Porcentaje	CALICP Porcentaje válido	CALICP Porcentaje acumulado
CALICP Válido	CALICP Casi Nunca	5	14,3	14,3	14,3
	CALICP Algunas Veces	17	48,6	48,6	62,9
	CALICP Casi Siempre	10	28,6	28,6	91,4
	CALICP Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	CALICP Total	35	100,0	100,0	

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 58 y 59** y el **diagrama 23**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 14,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 48,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 59**, en contraste, en promedio, el 48.6% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja que a nivel de la municipalidad no se cuenta con planes de desarrollo

urbanos y comercial por ende la administración de estos locales centros públicos no es adecuado ni tampoco obedece al crecimiento urbano a nivel de todo el territorio del distrito.

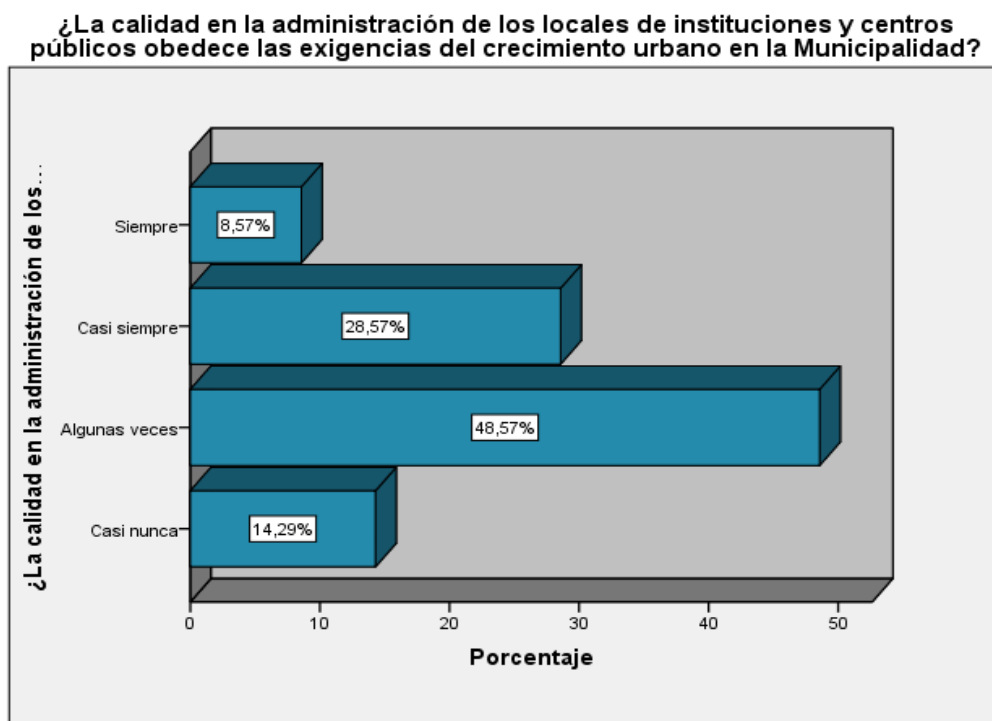


Diagrama 23: Frecuencias - ¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

5.1.2.3. Percepción de Igualdad

Tabla 60: PERCEPCIÓN DE IGUALDAD - Resumen de caso

	PI Casos					
	PI Válidos		PI Perdidos		PI Total	
	N	PI Porcentaje	N	PI Porcentaje	N	PI Porcentaje
PI	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 61: PI - frecuencias

PI	PI Respuestas	PI Respuestas		PI Porcentaje de casos
		N	PI Porcentaje	
PI Casi Nunca		7	4,0%	20,0%
PI Algunas Veces		73	41,7%	208,6%
PI Casi Siempre		64	36,6%	182,9%
PI Siempre		31	17,7%	88,6%
Total		175	100,0%	500,0%

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la **Tabla 60 y 65**.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 4,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 41,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 36,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 17,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 61**, en contraste, en general en promedio, al respecto de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, el 41.7% afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se tiene la percepción de igualdad, cuyo resultado es muy preocupante en vista que en un municipio es fundamental garantizar el principio de igual en todos los aspectos, pero por los visto la municipalidad no está impulsando este principio la cual se refleja en el descontento de la población de todo el territorio del distrito.

Tabla 62: Estadísticos - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costos de las licencias municipales?

N	DTLM Válido	35
	DTLM Perdidos	0
DTLM Media		3,97
DTLM Mediana		4,00
DTLM Moda		3
DTLM Desviación Estándar		,857
DTLM Varianza		,734
DTLM Mínimo		3
DTLM Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 63: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costos de las licencias municipales?

		DTLM Frecuencia	DTLM Porcentaje	DTLM Porcentaje válido	DTLM Porcentaje acumulado
DTLM Válido	DTLM Algunas Veces	13	37,1	37,1	37,1
	DTLM Casi Siempre	10	28,6	28,6	65,7
	DTLM Siempre	12	34,3	34,3	100,0
	DTLM Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costos de las licencias municipales?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 62** y **63** y el **diagrama 23**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,

- El 28,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 34,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 59**, en contraste, en promedio, 37.1% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de las calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la inequidad en la aplicación de las tasas por el concepto del servicio de licencias municipales toda vez que todos los usuarios de estos servicios tienen la obligación de cumplir con el pago respectivo y el derecho de efectuar el pago según los estipulado bajo el principio de igualdad y la comuna municipal tiene que garantizar dicho principio y no estar fomentando la práctica de favoritísimos.

¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?

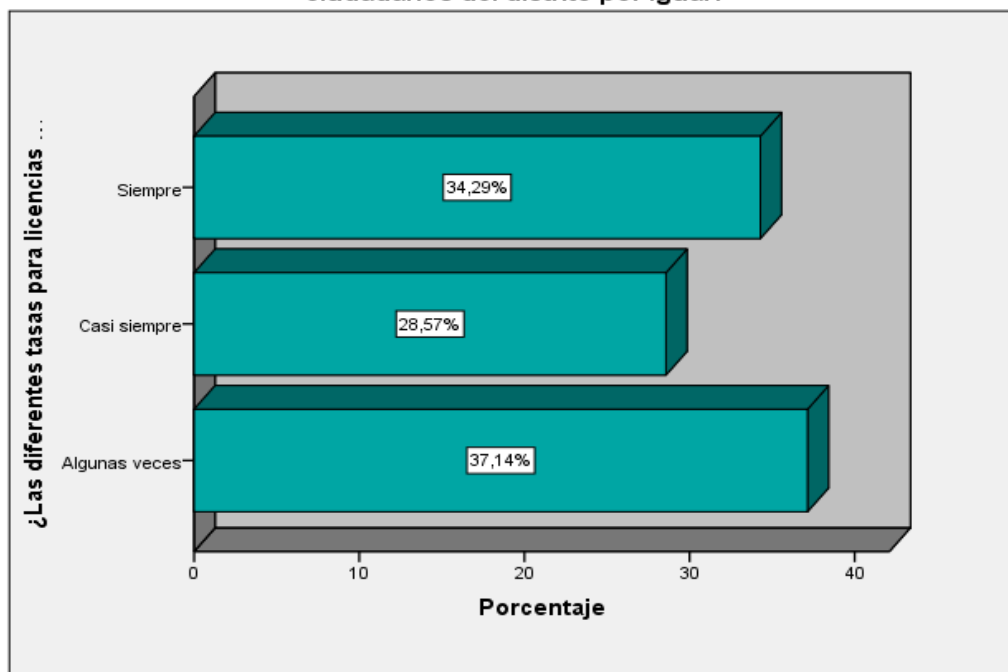


Diagrama 24: Frecuencias -¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 64: Estadísticos- ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costos de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?

N	TRM Válido	35
	TRM Perdidos	0
TRM Media		3,80
TRM Mediana		4,00
TRM Moda		3
TRM Desviación estándar		0,933
TRM Varianza		0,871
TRM Mínimo		2
TRM Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 65: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costos de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?

	TRM	Frecuencia	TRM	Porcentaje	TRM	Porcentaje	válido	TRM	Porcentaje	acumulado
TRM Válido	TRM Casi Nunca	1	2,9	2,9	2,9					
	TRM Algunas Veces	16	45,7	45,7	48,6					
	TRM Casi Siempre	7	20,0	20,0	68,6					
	TRM Siempre	11	31,4	31,4	100,0					
	TRM Total	35	100,0	100,0						

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costos de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 64 y 65** y el **diagrama 25**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,

- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 20,0% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 31,4% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 65**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la inequidad en la aplicación de las tasas por el concepto del servicio de registros municipales toda vez que todos los usuarios de este servicio tienen la obligación de cumplir con el pago respectivo y el derecho de efectuar el pago según los estipulado bajo el principio de igualdad y la comuna municipal tiene que garantizar dicho principio y no estar fomentando la práctica de favoritísimos.

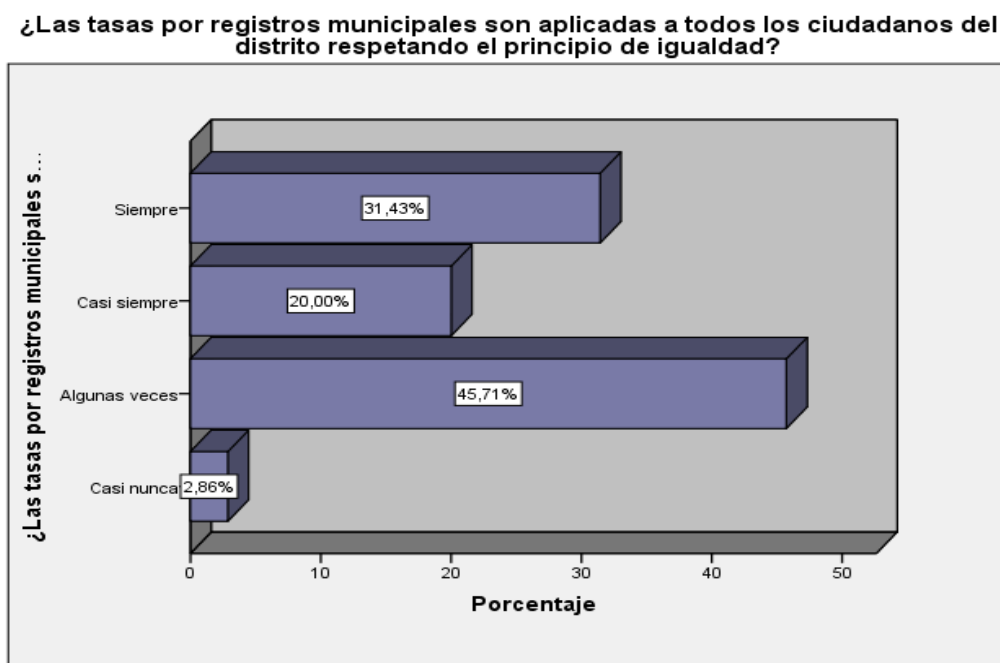


Diagrama 25: Frecuencias - ¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 66: Estadísticos - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?

N	CMTP Válido	35
	CMTP Perdidos	0
CMTP Media		3,63
CMTP Mediana		4,00
CMTP Moda		4
CMTP Desviación Estándar		,646
CMTP Varianza		,417
CMTP Mínimo		2
CMTP Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 67: Frecuencias - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?

		CMTP Frecuencia	CMTP Porcentaje	CMTP Porcentaje válido	CMTP Porcentaje acumulado
CMTP Válido	CMTP Casi Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	CMTP Algunas Veces	13	37,1	37,1	40,0
	CMTP Casi Siempre	19	54,3	54,3	94,3
	CMTP Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 66** y **67** y el **diagrama 26**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 2,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 54,3% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 67**, en contraste, en promedio, el 54.3% afirma que **Casi siempre**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Casi siempre** El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio, que se podría mejorar para tener un adecuado control del transporte público a nivel del distrito.

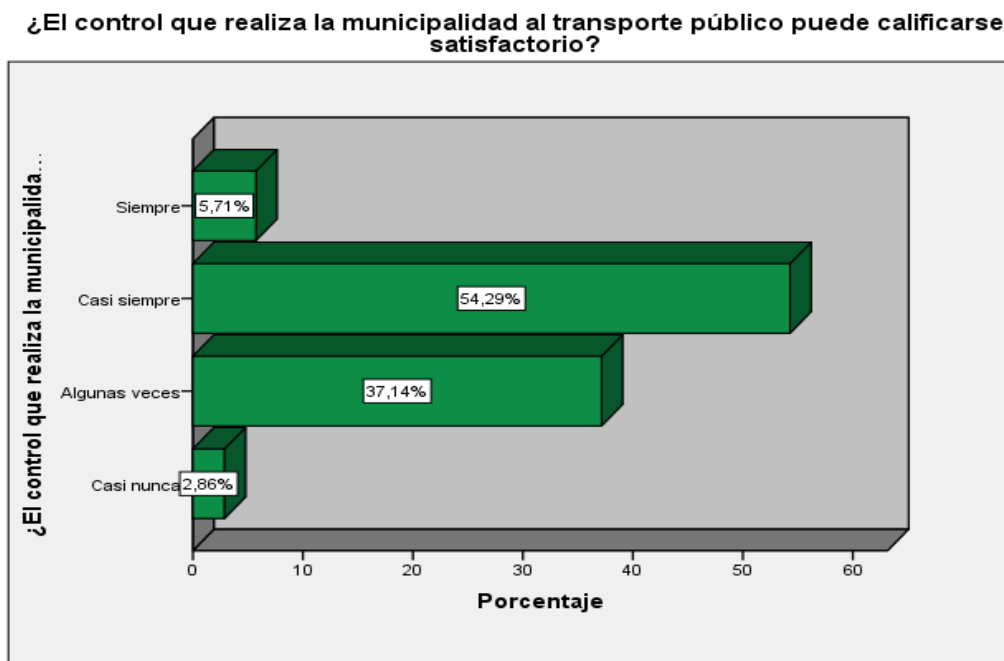


Diagrama 26: Frecuencias - ¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 68: Estadísticos - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?

N	CMCP Válido	35
	CMCP Perdidos	0
CMCP Media		3,46
CMCP Mediana		3,00
CMCP Moda		3
CMCP Desviación Estándar		,780
CMCP Varianza		,608
CMCP Mínimo		2
CMCP Máximo		5

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 69: Frecuencias - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?

	CRMCP Frecuencia	CRMCP Porcentaje	CRMCP Porcentaje válido	CRMCP Porcentaje acumulado
CRMCP Válido	CRMCP Casi Nunca	3	8,6	8,6
	CRMCP Algunas Veces	16	45,7	54,3
	CRMCP Casi Siempre	13	37,1	91,4
	CRMCP Siempre	3	8,6	100,0
	CRMCP Total	35	100,0	100,0

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 68** y **69** y el **diagrama 27**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 45,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 37,1% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 69**, en contraste, en promedio, el 45.7% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada, cuyo resultado es

muy preocupante en vista que esto refleja que el municipio no ejecuta el comercio público a nivel del distrito, por ende existe un desorden comercial a nivel del distrito.

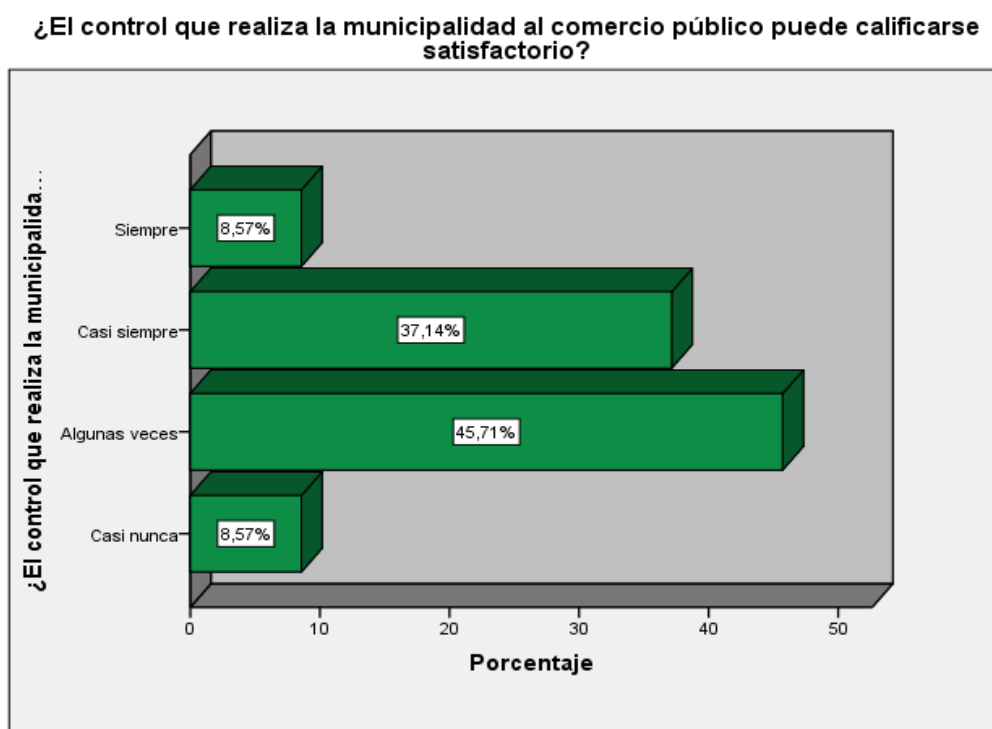


Diagrama 27: Frecuencias - ¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 70: Estadísticos - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?

N	SCD Válido	35
	SCD Perdidos	0
SCD Media		3,54
SCD Mediana		4,00
SCD Moda		3 ^a
SCD Desviación Estándar		0,741
SCD Varianza		0,550
SCD Mínimo		2
SCD Máximo		5

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021"

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 71: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?

		SCD Frecuencia	SCD Porcentaje	SCD Porcentaje válido	SCD Porcentaje acumulado
SCD Válido	SCD Casi Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	SCD Algunas Veces	15	42,9	42,9	48,6
	SCD Casi Siempre	15	42,9	42,9	91,4
	SCD Siempre	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021”.

Elaboración: propia de la tesis.

Análisis

Del análisis de la relación entre la Gestión Logística Distrital y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla con miras al 2021, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?, en concreto, los resultados del proceso estadístico se muestran en la **Tabla 70 y 71** y el **diagrama 27**.

En concreto, los resultados son los siguientes:

- El 5,7% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi nunca**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Algunas veces**,
- El 42,9% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Casi siempre**, y
- El 8,6% de los elementos del alcance de la muestra, indican **Siempre**.

Interpretación

Entonces, según los resultados de la **Tabla 69**, en contraste, en promedio, el 42.9% afirma que **Algunas veces**, es decir respecto a la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Algunas veces** la seguridad ciudadana en el Distrito es de calidad aceptable, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja la inseguridad ciudadana que se vive en todo el distrito por la poca o casi nula acción de parte de la municipalidad para hacer frente a los actos ilícitos que aqueja a la población. Del mismo modo, el 42.9% afirma que **Casi**

siempre, es decir respeto a la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 se tienen que **Casi siempre** la seguridad ciudadana en el Distrito es de calidad aceptable.

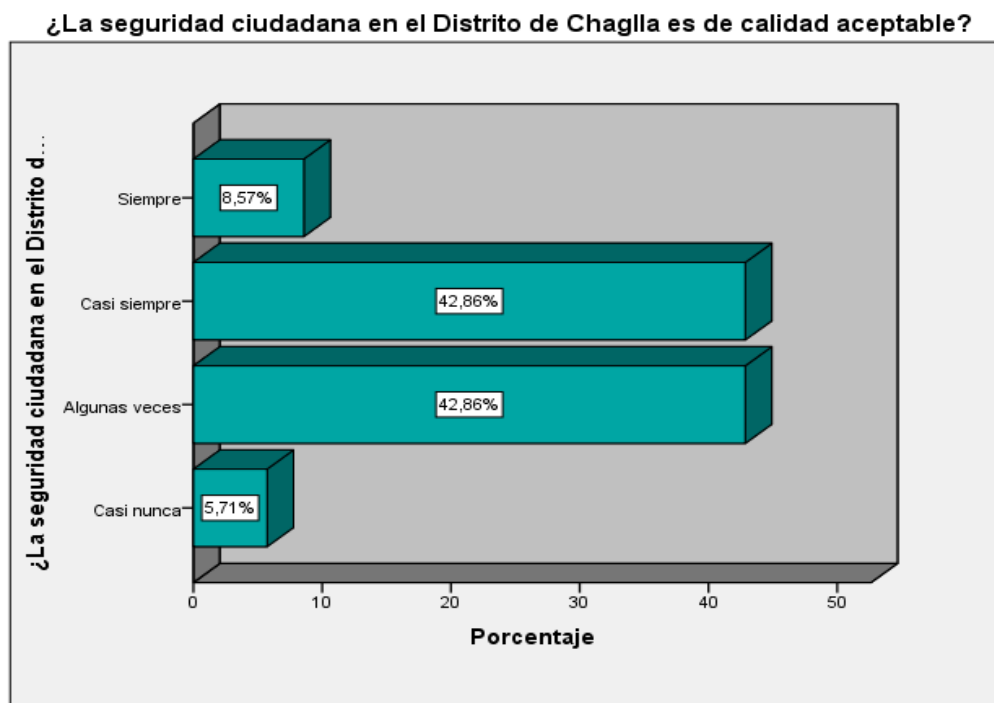


Diagrama 28: Frecuencias - ¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?

Fuente: "FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, 2021".

Elaboración: propia de la tesis.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Puesta en prueba y validación de las hipótesis de investigación formuladas mediante la aplicación de los métodos de la estadística inferencial respecto a la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

5.2.1. Prueba y validación de la Hipótesis General

Análisis inferencial y contrastación de la hipótesis general a partir de las hipótesis específicas.

- **Formulación de la hipótesis general - HG**

HG₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HG₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

- **Planteamiento del Nivel de significancia**

Nivel de significancia de los resultados de la investigación al 5% o el 0.05.

- **Elección de la prueba de hipótesis**

Se trabajó para la prueba la hipótesis general de la investigación con la prueba T.

- **Valor estadístico o p-valor estimado**

Prueba T – hipótesis general

Tabla 72: Estadísticas de muestras emparejadas – hipótesis general

	HG Media	N	HG Desviación estándar	HG Media de error estándar
HG Par 1 GESTIÓN LOGÍSTICA	3,49	35	0,742	0,126
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	3,69	35	0,631	0,107

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 73: Correlaciones de muestras emparejadas – hipótesis general

	N	HG Correlación	Sig.
HG Par 1 GESTIÓN LOGÍSTICA & CALIDAD DE LOS SERVICIOS	35	0,586	0,000

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 74: Prueba de muestras emparejadas – hipótesis general

		HG Diferencias emparejadas				
		HG Media	HG Desviación estándar	HG Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	
HG Par 1	GESTIÓN LOGÍSTICA - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	-0,200	0,632	0,107	-0,417	
		Diferencias emparejadas 95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior		t	gl	Sig. (bilateral)
HG Par 1	GESTIÓN LOGÍSTICA - CALIDAD DE LOS SERVICIOS		0,017	-1,871	34	0,070

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

▪ Decisión

Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de estadística evidencian que, el sig o valor estadístico fue el de 0,000; por tanto; este valor es inferior al nivel de significancia planteado ($0,000 < 0,05$), entonces a partir de ello se toma la decisión de rechazar la hipótesis general nula y tomar como válida la postura de la hipótesis general alternativa o hipótesis del investigador, por ende se afirma que existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

Entonces se puede inferir que la Gestión Logística es un pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

5.2.2. De las Hipótesis específicas

Puesta en prueba, contrastación y validación de las hipótesis específicas de la investigación mediante el análisis inferencial.

- Nivel de significancia

Nivel de significancia de los resultados de la investigación del 5% o el 0.05.

- Elección de la prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis elegida para la puesta en prueba las hipótesis específicas de la investigación fue la prueba T.

▪ Formulación de la hipótesis - Primera Hipótesis Especifica

HE1₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE1₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

Prueba T - Primera Hipótesis Especifica

Tabla 75: Estadísticas de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica

	HE1 Media	N	HE1 Desviación estándar	HE1 Media de error estándar
HE1 Par 1 HE1 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	3,49	35	0,702	0,119
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	3,69	35	0,631	0,107

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 76: Correlaciones de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica

		N	HE1 Correlación	Sig.
HE1 Par 1	HE1 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS & CALIDAD DE LOS SERVICIOS	35	0,554	0,001

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 77: Prueba de muestras emparejadas – Primera Hipótesis Especifica

		HE1 Diferencias emparejadas			
		HE1 Media	HE1 Desviación estándar	HE1 Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior
HE1 Par 1	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	-,200	,632	,107	-,417
		Diferencias emparejadas 95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior			
			t	gl	Sig. (bilateral)
HE1 Par 1	HE1 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	0,017	-1,871	34	0,070

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

▪ Decisión

Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de estadística evidencian que, el sig o valor estadístico fue el de 0,001; por tanto; este valor es inferior al nivel de significancia

planteado ($0,001 < 0,05$), entonces a partir de ello se toma la decisión de rechazar la primera hipótesis específica nula y tomar como válida la postura de la primera hipótesis específica alternativa o hipótesis del investigador, por ende se afirma que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, correspondiente al 2021.

Entonces se puede inferir que la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios es el primer pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, adquiriendo y priorizando los bienes y servicios en función de los requerimientos de las dependencias/áreas usuarias para el cumplimiento de los objetivos y metas programadas durante la gestión de la municipalidad, logrando con ello la satisfacción y el desarrollo de la población en su conjunto.

▪ **Formulación de la hipótesis – Segunda Hipótesis Específica**

HE2₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE2₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

Prueba T – Segunda Hipótesis Específica

Tabla 78: Estadísticas de muestras emparejadas – Segunda Hipótesis Específica

		HE2 Media	N	HE2 Desviación estándar	HE Media de error estándar
HE2 Par 1	HE2GESTIÓN DE INVENTARIOS	3,37	35	0,770	0,130
	HE2CALIDAD DE LOS SERVICIOS	3,69	35	0,631	0,107

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 79: Correlaciones de muestras emparejadas - Segunda Hipótesis Especifica

	N	HE2 Correlación	Sig.
HE2 Par 1 HE1GESTIÓN DE INVENTARIOS & CALIDAD DE LOS SERVICIOS	35	0,550	0,001

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 80: Prueba de muestras emparejadas - Segunda Hipótesis Especifica

		HE2Diferencias emparejadas			
HE2	HE2	HE2	HE2	HE2	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior
Par 1	Media	Desviación estándar	Media de error estándar		
HE2GESTIÓN DE INVENTARIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	-0,314	0,676	0,114		-0,547
Diferencias emparejadas					
95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior		t	gl		Sig. (bilateral)
HE2Par 1	HE2GESTIÓN DE INVENTARIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	-0,082	-2,750	34	0,009

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

▪ Decisión

Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de estadística evidencian que, el sig o valor estadístico fue el de 0,001; por tanto; este valor es inferior al nivel de significancia planteado ($0,001 < 0,05$), entonces a partir de ello se toma la decisión de rechazar la primera hipótesis específica nula y tomar como válida la postura de la primera hipótesis

específica alternativa o hipótesis del investigador, por ende se afirma que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

Entonces se puede inferir que la Gestión de Inventarios es el segundo pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de inventarios, es así que este es un elemento crítico de la cadena de suministro la gestión municipal, desde el momento de la adquisición de los bienes y servicios de la municipalidad hasta los almacenes de los mismos, y desde estas instalaciones hasta su puesta en servicios de la dependencia/área usuaria y la población beneficiaria, cuyo finalidad principal es tener los bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso. Esto requiere visibilidad de inventario con el control de los requerimientos, al momento de su solicitud y dónde almacenar las existencias.

▪ **Formulación de la hipótesis – Tercera Hipótesis Específica**

HE3₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

HE3₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.

Prueba T – Tercera Hipótesis Específica

Tabla 81: Estadísticas de muestras emparejadas – Tercera Hipótesis Específica

		HE3 Media	N	HE3 Desviación estándar	HE3 Media de error estándar
HE3 Par 1	HE3GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	3,69	35	0,718	0,121
	HE3CALIDAD DE LOS SERVICIOS	3,69	35	0,631	0,107

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Tabla 82: Correlaciones de muestras emparejadas - Tercera Hipótesis Específica

		N	HE3 Correlación	Sig.
HE3 Par 1	HE3GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS & CALIDAD DE LOS SERVICIOS	35	0,554	0,001

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis

Tabla 83: Prueba de muestras emparejadas - Tercera Hipótesis Específica

		HE3Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia
		HE3Media	HE3 Desviación estándar	HE3 Media de error estándar	Inferior
HE3 Par 1	HE3GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	0,000	0,642	0,108	-0,220
		Diferencias emparejadas			
		95% de intervalo de confianza de la diferencia			
		Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
HE3 Par 1	HE3GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS - CALIDAD DE LOS SERVICIOS	,220	0,000	34	1,000

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis

▪ **Decisión**

Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de estadística evidencian que, el sig o valor estadístico fue el de 0,001; por tanto; este valor es inferior al nivel de significancia planteado ($0,001 < 0,05$), entonces a partir de ello se toma la decisión de rechazar la primera hipótesis específica nula y tomar como válida la postura de la primera hipótesis específica alternativa o hipótesis del investigador, por ende se afirma que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

Entonces se puede inferir que la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios es el tercer pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de distribución u almacenamiento, es así que un elemento crítico de la distribución es una de las actividades estratégicas sobre el tratamiento de los bienes y servicios de la municipalidad, para ello el abastecimiento es una actividad fundamental ya que el almacenamiento está referido al cuidado según sea su característica de modo que no pueda deteriorarse lo que puede perjudicar a nivel de costo de la municipalidad.

5.3. Discusión de resultados

Estudio desarrollado en la Municipalidad Distrital de Chaglla referente al 2021, para ello se trabajó en función de estudios tomados como marco de referencia, para determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios, por ello a continuación se presentan las similitudes o discrepancias de resultados aterrizados con la presente en comparativa con el resto de estudios del marco de referencia, comparativo de resultados y conclusiones de la investigación según el marco de referencia a nivel mundial, nacional y local.

[1] En contraste con la investigación de **IMAN, A (2019)** En “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO LOGÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE CARGA PARA LAS MYPES EXPORTADORAS DE CONFECCIONES DE GAMARRA QUE

HACEN USO DE TRANSPORTE MARÍTIMO DESDE PUERTO DEL CALLAO 2019”, se concluye en lo siguiente:

Según los resultados obtenidos por IMAN, en la que concluye que la calidad de servicio logístico en agencias de carga es de mucha importancia para la satisfacción del cliente, conclusión que se comparte en la presente investigación, donde del mismo modo, los resultados de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 evidencian que en efecto la gestión logística a nivel del sector público es uno de los pilares fundamentales para el logro de la Calidad de los Servicios, por ende el logro de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

Entonces del comparativo de escenarios de experiencias entre el sector público y privado, en efecto al igual que al estudio antecedente, se afirma que la Gestión Logística si se relaciona de manera directa y significativa con la Calidad de los Servicios, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

[2] En contraste con la investigación de **ARROYO, N. y BENITO, R. (2019)** En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA, AÑO 2018”, se concluye en lo siguiente:

Al igual que los resultados del estudio de referencia, del análisis comparativo de resultados, respecto a los de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021, se concluyen que se concuerdan con el antecedente, en la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio; esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar

adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

- [3] En contraste con la investigación de **FERNANDEZ, L. (2019)** En “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018”, se concluye en lo siguiente:

Al respecto, en la tesis de referencia las conclusiones formuladas en función de los resultados, respecto a la investigación desarrollada, se concluye que las variables de estudio están directamente relacionadas, del mismo modo al igual que los precedentes, quedando demostrado, que, en realidad, una gestión logística adecuada puede elevar significativamente la calidad de los servicios prestados por un municipio, así lo demuestran los resultados del indicador de correlación obtenidos mediante el método estadístico de estadística inferencial, siendo el interés primordial del municipio los compromisos de los actores encargados de la gestión logística para administrar, gestionar, controlar y supervisar la organización funcional de bienes y servicios de acuerdo con las demandas de los usuarios, atrayendo así la atención de las necesidades que se originan en los ámbitos relacionados.

- [4] En contraste con la investigación de **ORTIZ, J. (2019)** En “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA - 2017”, se concluye en lo siguiente:

En efecto se comparte que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, pero para ello es fundamental una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto. Además, entonces se puede inferir que la Gestión Logística es un pilar fundamental para que se logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes

y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

[5] En contraste con la investigación de **CUBA, A. (2018)** En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA PERU S.A.C LIMA, 2018”, se concluye en lo siguiente:

Finalizando, en base de los resultados producto de la investigación desarrollada, en efecto, también se comparte, en este caso, que la gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario Interno, del mismo modo los resultados de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 demuestran que existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

Entonces se afirma en base de los resultados de la investigación y el marco de referencias de antecedentes, en el sector público la Gestión Logística es un pilar fundamental para que un gobierno local logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del gobierno local en su conjunto con un enfoque integral.

5.4. Aporte de la investigación

De la problemática abordado con la investigación, a partir de la publicación de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”. En ella se identifican ocho razones que explican las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú, de estas, la cuarta razón hace referencia a una infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente, así como las deficiencias en el seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades. Es así que en ese contexto y en función de la finalidad principal de la investigación, los aportes son los siguientes:

- 1° Los resultados de la investigación demuestran que respecto la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021, en las dimensiones de GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO, GESTIÓN DE INVENTARIOS y GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, en promedio, en la municipalidad **Algunas veces** realizan una adecuada gestión de abastecimiento, inventarios y distribución u almacenamientos de los bienes y servicios, pese a que las dependencias/áreas usuarias demandan una gestión eficiente de las tres dimensiones de la gestión logística en sintonía a las demandas, en la municipalidad esto incrementa la demanda de atención a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

En contraste al estado situacional de la gestión logística y sus dimensiones en la municipalidad, los resultados respecto a la calidad de los servicios en las dimensiones del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA y PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, prestados por la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021 en el marco de sus competencias, demuestran que, en promedio, la municipalidad **Algunas veces** garantiza el nivel de continuidad óptimo, la permanencias de los servicios básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a las demandas de las dependencias/áreas usuarias y la igualdad en el accesos a toso los servicios. Por ende, se invoca a la gestión de turno tomar en consideración las recomendaciones que se hacen llegar como resultado de la investigación.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados del desarrollo de la investigación se extraen conclusiones referentes a la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla para el año 2021:

- 1° En el plano general, para la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, primero se evaluó cada una de las dimensiones de la GESTIÓN LOGÍSTICA, las mismas que la constituyen la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, gestión de inventarios y gestión de distribución u almacenamiento de bienes y servicios; y, seguidamente en contrapartida a estas se evaluó las dimensiones de la CALIDAD DE LOS SERVICIOS, las que comprende al nivel de continuidad y permanencia de los servicios básico, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda, y la percepción de igualdad respecto a los servicios que son de competencia del gobierno local en estudio; a partir del procesamiento estadístico de los datos de la muestra en estudio, lo resultados reflejan que respecto a la GESTIÓN LOGÍSTICA en promedio se tuvo una ponderación de 3.49, evidenciando que **ALGUNAS VECES** en el gobierno local de estudio se realiza la GESTIÓN LOGÍSTICA; y respecto a la CALIDAD DE LOS SERVICIOS, en promedio se obtuvo una ponderación de 3.69, quedando evidencia que algunas sólo **ALGUNAS VECES** se tiene la calidad de los servicios. En lo que respecta a la relación que existe entre las dos variables de estudio, en un escenario más óptimo, en el sector público, a nivel de un gobierno local, se infiere que la Gestión Logística es un pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

- 2° En específico, primero se estableció la relación entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, a partir del procesamiento estadístico de esta dimensión respecto a la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, en promedio se obtuvo una ponderación de 3.49, a partir de ello, los elementos de la muestra afirman **ALGUNAS VECES**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se realizan la gestión de abastecimiento de bienes y servicios en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de estudio; y respecto a la relación de esta dimensión con la CALIDAD DE LOS SERVICIOS se afirma que en efecto existe una relación directa y significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, correspondiente al 2021. Entonces a partir de ello se infiere que la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios es el primer pilar fundamental de la Gestión Logística para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, adquiriendo y priorizando los bienes y servicios en función de los requerimientos de las dependencias/áreas usuarias para el cumplimiento de los objetivos y metas programadas durante la gestión de la municipalidad, logrando con ello la satisfacción y el desarrollo de la población en su conjunto.
- 2° En específico, segundo se estableció la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, en promedio se obtuvo una ponderación de 3.37, a partir de ello, los elementos de la muestra afirman respecto de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, se afirma **ALGUNAS VECES**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 **Algunas veces** se realizan la gestión de inventario en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como los es el caso de estudio. Es decir, en la municipalidad no tienen los bienes correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, por ende, existen retrasos en la atención de las demandas; y respecto a la relación de esta dimensión con la CALIDAD DE LOS

SERVICIOS se afirma que en efecto a partir de ello se infiere que la Gestión de Inventarios es el segundo pilar fundamental de la Gestión Logística para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de inventarios, es así que este es un elemento crítico de la cadena de suministro de la gestión municipal, desde el momento de la adquisición de los bienes y servicios de la municipalidad hasta los almacenes de los mismos, y desde estas instalaciones hasta su puesta en servicios de la dependencia/área usuaria y la población beneficiaria, cuyo finalidad principal es tener los bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso. Esto requiere visibilidad de inventario con el control de los requerimientos, al momento de su solicitud y dónde almacenar las existencias.

- 3° En específico, tercero se estableció la relación entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, a partir del procesamiento estadístico de esta dimensión respecto a la **GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS**, en promedio se obtuvo una ponderación de 3.69, a partir de ello, los elementos de la muestra afirman **ALGUNAS VECES**, es decir en la Municipalidad Distrital de Chaglla respecto al 2021 Algunas veces se realizan la gestión de distribución u almacenamiento de bienes y servicios en aras de la atención a las demandas, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local como lo es el caso de estudio. Es decir, en la municipalidad no tienen mecanismos adecuados para la gestión de distribución u almacenamiento de bienes y servicios, es decir estos bienes no se encuentran en el lugar adecuado y en el momento preciso, por ende, existen retrasos en la atención de las demandas; y respecto a la relación de esta dimensión con la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** se afirma que en efecto a partir de ello se infiere que la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios es el tercer pilar fundamental de la gestión Logística para que la Municipalidad Distrital de Chaglla logre la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias, esto implica una gestión eficiente del proceso de distribución u almacenamiento, es así que un elemento crítico de la distribución es una de las actividades estratégicas sobre el tratamiento de los

bienes y servicios de la municipalidad, para ello el abastecimiento es una actividad fundamental ya que el almacenamiento está referido al cuidado según sea su característica de modo que no pueda deteriorarse lo que puede perjudicar a nivel de costo de la municipalidad.

SUGERENCIAS

Las siguientes sugerencias se ofrecen a la luz de los hallazgos de la investigación sobre la conexión entre la gestión logística y el calibre de los servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla para 2021:

- 1° A los responsables de la gestión Logística de la Municipalidad Distrital de Chaglla, en base al fundamento de que la Gestión Logística es un pilar fundamental para el logro de la Calidad de los Servicios, nivel general se les recomienda, impulsar las buenas prácticas de una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, del inventario de las adquisiciones, existencias y patrimonio de la institución; y de la distribución u almacenamiento de los bienes y servicios en sintonía a las demandas, con ello atender a las demandas de bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, logrando la satisfacción plena de los requerimientos de las dependencias/áreas usuaria y de toda la población del distrito en su conjunto.

- 2° Respecto a la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, en base al fundamento que la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios es el primer pilar fundamental de la Gestión Logística para el logro de la Calidad de los Servicios, se les recomienda, impulsar las buenas prácticas de una gestión eficiente del proceso de abastecimiento de bienes y servicios, adquiriendo y priorizando los bienes y servicios en función de los requerimientos de las dependencias/áreas usuarias para el cumplimiento de los objetivos y metas programadas durante la gestión de la municipalidad, logrando con ello la satisfacción y el desarrollo de la población en su conjunto.

- 3° Respecto a la Gestión de Inventarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla, en base al fundamento que la Gestión de Inventarios es el segundo pilar fundamental de la Gestión Logística para el logro de la Calidad de los Servicios, se les recomienda, impulsar las buenas prácticas de una gestión eficiente del proceso de inventarios, porque este es un elemento crítico de la

cadena de suministro la gestión municipal, desde el momento de la adquisición de los bienes y servicios de la municipalidad hasta los almacenes de los mismos, y desde estas instalaciones hasta su puesta en servicios de la dependencia/área usuaria y la población beneficiaria, cuyo finalidad principal es tener los bienes y servicios correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso. Esto requiere visibilidad de inventario con el control de los requerimientos, al momento de su solicitud y dónde almacenar las existencias.

- 4° Respecto a la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, en base al fundamento que la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios es el tercer pilar fundamental de la gestión Logística para el logro de la Calidad de los Servicios, se les recomienda, impulsar las buenas prácticas de una gestión eficiente del proceso de distribución u almacenamiento, porque este es un elemento crítico de la distribución es una de las actividades estratégicas sobre el tratamiento de los bienes y servicios de la municipalidad, para ello el abastecimiento es una actividad fundamental ya que el almacenamiento está referido al cuidado según sea su característica de modo que no pueda deteriorarse lo que puede perjudicar a nivel de costo de la municipalidad.

REFERENCIAS

- CHANG, J. (GUATEMALA, 2014) En “ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS”
- IMAN, A (2019) En “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO LOGÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE CARGA PARA LAS MYPES EXPORTADORAS DE CONFECCIONES DE GAMARRA QUE HACEN USO DE TRANSPORTE MARÍTIMO DESDE PUERTO DEL CALLAO 2019”
- ARROYO, N. y BENITO, R. (2019) En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA, AÑO 2018”
- FERNANDEZ, L. (2019) En “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018”
- ORTIZ, J. (2019) En “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA - 2017”
- CUBA, A. (2018) En “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA PERU S.A.C LIMA, 2018”
- CHAMBI, H. (2018) En “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017”
- FRISANCHO, C. (2017) En “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017”
- HUAMÁN, R. (2017) En “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”

PALOMARES, C., ROMÁN. L. y FERNÁNDEZ, M. (2017) En “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LOS POLIDEPORTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN BORJA”

CANDACHO, E. y ENCISO, G. (2016) En “LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUARAZ - 2016”.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021.				
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO
PG. ¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?	OG. Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.	<p>HG₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p> <p>HG₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>V1: Gestión Logística</p> <p>V2: Calidad de los Servicios</p>	<p>TIPO: • Por su finalidad es una investigación aplicada.</p> <p>• Por su naturaleza es una investigación cuantitativa.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
PE₁. ¿En qué medida la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?	OE₁. Establecer la relación entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.	<p>HE₁₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p> <p>HE₁₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>V1: Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios</p> <p>V2: Calidad de los Servicios</p>	

<p>PE2. ¿En qué medida la Gestión de Inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?</p>	<p>OE2. Establecer la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>HE20: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p> <p>HE21: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>V1: Gestión de Inventarios</p> <p>V2: Calidad de los Servicios</p>	<p>NIVEL: La investigación es explicativa.</p> <p>DISEÑO: La investigación es no experimental transversal.</p>
<p>PE3. ¿En qué medida la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021?</p>	<p>OE3. Establecer la relación entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>HE30: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p> <p>HE31: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021.</p>	<p>V1: Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios</p> <p>V2: Calidad de los Servicios</p>	



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021

INVESTIGADOR: RUTH MILA SERRANO ADVINCULA

Consentimiento / Participación voluntaria

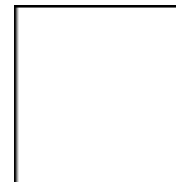
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____





ANEXO 03 INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN ESCUELA DE POS GRADO MAESTRIA GERENCIA PÚBLICA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD

La información consignada en el presente será utilizada en el trabajo de investigación cuyo título es “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021”. Cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021

* La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

* Valore con X las afirmaciones de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA DE VALORACIÓN

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

Dependencia/Área : _____

Régimen de contrato :

Régimen 276 ()

Contrato CAS ()

Locación de Servicios ()

GESTIÓN LOGÍSTICA

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

Nº	INTERROGANTE	ESCALA DE CUMPLIMIENTO				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

1.1.	¿Las necesidades regulares se programan adecuadamente de acuerdo con las normas del municipio, teniendo en cuenta las demandas de cada unidad/área?					
1.2.	¿En función de las necesidades de cada departamento y área del municipio, se desarrollan requisitos extraordinarios?					
1.3.	¿En el municipio se utiliza un proceso de licitación pública para elegir a los proveedores?					
1.4.	¿El historial comercial del proveedor se examina en el municipio como parte del proceso de elección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios con el fin de confirmar su fiabilidad y garantizar la eficacia del procedimiento?					
1.5.	¿Los procedimientos de adjudicación de obras se llevan a cabo en el municipio de acuerdo con su prioridad y dentro de los plazos estipulados, cumpliendo eficazmente los requisitos legales?					
1.6.	¿El ayuntamiento hace un seguimiento de los pedidos de suministro de bienes y servicios, y cuando se hace un seguimiento de un pedido, se emite un informe final?					
GESTIÓN DE INVENTARIOS						
1.7.	¿Para garantizar el suministro en épocas de gran demanda, los almacenes suelen llevar un registro adecuado de los artículos adquiridos por el Ayuntamiento y disponen de un informe de existencias?					
1.8.	¿Al mantener suministros y materiales disponibles, el control de inventario de la Municipalidad responde a las existencias reales almacenadas en el almacén y toma					

	las medidas necesarias para mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda?					
1.9.	¿Los procedimientos de recepción de materiales en el almacén realizan operaciones para garantizar la demanda de seguimiento y responder a las necesidades de aprovisionamiento de los departamentos/áreas del municipio?					
1.10.	¿La recuperación y el mantenimiento de los productos básicos adquiridos por la Municipalidad se realiza en el almacén?					
1.11.	¿El nivel de seguridad utilizado para el internamiento de material garantiza que los componentes de los suministros y materiales que entran en el municipio están en las mejores condiciones posibles?					
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS						
1.12.	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?					
1.13.	¿Las unidades que los necesitan se destinan eficazmente a servicios y obras?					
1.14.	¿La división de logística del municipio gestiona eficazmente los procedimientos de entrega de material?					
1.15.	¿Los departamentos y áreas del municipio que hacen uso de los bienes y servicios expresan su satisfacción y conformidad con la forma en que se han gestionado finalmente sus necesidades?					

Agradecimiento: reciba el profundo agradecimiento por su participación, de parte del tesista Lic. RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALIDIZÁN

ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRIA GERENCIA PÚBLICA



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS CIUDADANOS
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD

La información consignada en el presente será utilizada en el trabajo de investigación cuyo título es “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021”. Cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021

* La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

* Valore con X las afirmaciones de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA DE VALORACIÓN

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

Dependencia/Área visitada : _____

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

N°	INTERROGANTE	ESCALA DE CUMPLIMIENTO				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1.1.	¿Se considera que la Municipalidad proporciona un control urbanístico adecuado?					
1.2.	¿La calidad de vida de la población mejoró gracias a los proyectos que llevó a cabo la Municipalidad?					
1.3.	¿Las iniciativas de la Municipalidad se han creado de acuerdo con los requisitos de la población destinataria y responden a las					

	expectativas de calidad del servicio en general?					
1.4.	¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?					
CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA						
1.5.	¿Las vías públicas se mantienen en buen estado y se limpian de forma que satisfagan las normas de la población?					
1.6.	¿El Municipio ha elaborado normas para la promoción y el control de las actividades comerciales que son coherentes con las características del Distrito?					
1.7.	¿El nivel de gestión de las instalaciones de las instituciones y centros públicos satisface las expectativas de crecimiento urbano del municipio?					
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD						
1.8.	¿Todos los residentes del distrito están sujetos por igual a los distintos costes de las licencias municipales?					
1.9.	¿Todos los residentes del distrito están sujetos a los mismos costes de registro municipal de acuerdo con el principio de igualdad?					
1.10	¿El transporte público está gestionado satisfactoriamente por el municipio?					
1.11	¿La gestión municipal del comercio público puede considerarse adecuada?					
1.12	¿El nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Chaglla es respetable?					

Agradecimiento: reciba el profundo agradecimiento por su participación, de parte del tesista Lic. RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.

ANEXO 04

ANÁLISIS FIABILIDAD DE LOS DATOS DE LA MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

Finalmente, en este apartado se presentan los resultados de la fiabilidad de los datos recopilados con el instrumento de la muestra, referente a la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla correspondiente al 2021.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Fuente: Análisis de fiabilidad – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	27

Fuente: Análisis de fiabilidad – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de la tesis.

El resultado de la prueba de fiabilidad mediante el análisis de fiabilidad e el Software IBM SPSS de los datos del instrumento empleado. El Alfa de Cronbach obtenido para los datos de la investigación superan el 95% de fiabilidad. Entonces, se concluye que los datos provienen de una muestra confiable.

ANEXO 05

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO: Dr. (Mg)

NOMBRES Y APELLIDOS:

HERNÁN ABEL LÓPEZ Y ROJAS

GRADO:

DOCTOR

ESPECIALIDAD:

Administración de Empresas; MBA Administración de Empresas

2. INSTRUCCIONES

- ✓ Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores agrupados por dimensiones, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto.
- ✓ Calificar los criterios de *relevancia*, *coherencia*, *suficiencia* y *claridad* calificando según la siguiente escala de valoración: 1, 2, 3, ó 4 según considere.

3. DE LA TESIS

Título:

"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"

Objetivo General:

Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021

Tesista:

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	DE	1 ¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	4	4	4	3
		2 ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	4	3	3	4
		3 ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	3	4	3	4
		4 ¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?	4	4	3	4
		5 ¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?	4	3	4	4
		6 ¿En la municipalidad se les da seguimiento a las órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?	4	4	4	3
GESTIÓN DE INVENTARIOS	DE	7 ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?	3	3	3	4
		8 ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	3	3	4	3



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	9	¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?	4	3	4	4
	10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	4	3	3	3
	11	¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?	4	3	4	4
	12	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	3	4	4	4
	13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	4	4	3	3
	14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	3	4	4	3
	15	¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	3	4	4	4

Dr. HERNÁN ABEL LÓPEZ Y ROJAS
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN				
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad	
NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS	DE	1	¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	3	3	4	4
	Y	2	¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	3	4	3	3
		3	¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?	3	4	4	4
		4	¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA	DE	5	¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	3	3	4	4
	LA	6	¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?	3	3	4	3
		7	¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	3	3	3	4
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD	DE	8	¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	3	3	3	4
		9	¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	4	4	3	4
		10	¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	4	3	4	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



11 ¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	4	3	4	4
12 ¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Chaglla es de calidad aceptable?	4	4	3	4

Dr. HERNÁN ABEL LÓPEZ Y ROJAS
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO: Dr. (Mg)

NOMBRES Y APELLIDOS:	GRADO:	ESPECIALIDAD:
JORGE TEÓFILO CHAVEZ ESTRADA	MAGÍSTER	GESTIÓN Y NEGOCIOS

2. INSTRUCCIONES

- ✓ Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores agrupados por dimensiones, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto.
- ✓ Calificar los criterios de *relevancia, coherencia, suficiencia y claridad* calificando según la siguiente escala de valoración: 1, 2, 3, ó 4 según considere.

3. DE LA TESIS

Título:

*"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"*

Objetivo General:

*Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la
Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021*

Tesista:

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
		Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	1 ¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	4	4	3	3
	2 ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	4	3	3	4
	3 ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	4	4	3	4
	4 ¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?	3	4	3	4
	5 ¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?	3	3	4	4
	6 ¿En la municipalidad se les da seguimiento a los órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?	3	4	3	3
GESTIÓN DE INVENTARIOS	7 ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?	3	4	3	3
	8 ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	4	3	4	3



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	9	¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?	3	3	4	4
	10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	4	4	3	4
	11	¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?	4	4	3	3
	12	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	4	4	4	3
	13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	3	4	3	3
	14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	4	4	3	3
	15	¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	4	4	4	3

MG. JORGE TEÓFILO CHAVEZ ESTRADA
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS		1 ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	3	4	4	4
		2 ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	4	3	4	3
		3 ¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?	4	3	3	3
		4 ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	3	3	3	3
CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA		5 ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	4	4	4	4
		6 ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?	3	3	3	4
		7 ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	4	4	4	4
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD		8 ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	3	4	4	4
		9 ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	3	4	4	4
		10 ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	4	3	4	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



11	¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	4	4	3	4
12	¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Chaglla es de calidad aceptable?	3	4	3	4

MG. JORGE TEÓFILO CHAVEZ ESTRADA
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO: Dr. (Mg)

NOMBRES Y APELLIDOS:	GRADO:	ESPECIALIDAD:
JORGE RUBÉN HILARIO CÁRDENAS	DOCTOR	Gestión Empresarial

2. INSTRUCCIONES

- ✓ Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores agrupados por dimensiones, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto.
- ✓ Calificar los criterios de *relevancia*, *coherencia*, *suficiencia* y *claridad* calificando según la siguiente escala de valoración: 1, 2, 3, ó 4 según considere.

3. DE LA TESIS

Título:

"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"

Objetivo General:

Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021

Tesista:

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



INSTRUMENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>DE</i>	<i>ÍTEM</i>	<i>CRITERIO DE EVALUACIÓN</i>			
			<i>Relevancia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Claridad</i>
<i>GESTIÓN ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS</i>	<i>DE</i>	1 ¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	4	4	4	3
		2 ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	4	3	3	4
		3 ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	4	4	4	3
		4 ¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?	3	3	4	4
		5 ¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?	3	3	4	3
		6 ¿En la municipalidad se les da seguimiento a las órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?	3	4	4	3
<i>GESTIÓN INVENTARIOS</i>	<i>DE</i>	7 ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?	4	3	3	4
		8 ¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	4	4	3	3



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



	9	¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?	3	3	4	4
	10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	3	3	3	3
	11	¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?	4	4	3	3
GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	12	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	3	4	4	3
	13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	4	3	4	4
	14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	3	3	4	3
	15	¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	3	3	4	4

Dr. Jorge Rubén Hilario Cárdenas
Especialista



INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS		1 ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	4	4	3	4
		2 ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	4	3	3	3
		3 ¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?	4	4	3	3
		4 ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	4	4	3	4
CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA		5 ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	3	3	3	3
		6 ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?	4	4	3	4
		7 ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	4	3	4	3
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD		8 ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	3	4	3	3
		9 ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	3	3	4	3
		10 ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	4	4	3	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



11	¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	3	3	3	4
12	¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Chaglla es de calidad aceptable?	3	3	4	3

Dr. Jorge Rubén Hilario Cárdenas
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO: Dr. (Mg)

NOMBRES Y APELLIDOS:	GRADO:	ESPECIALIDAD:
NÉRIDA DEL CARMEN PASTRANA DÍAZ	DOCTOR	INGENIERIA INDUSTRIAL

2. INSTRUCCIONES

- ✓ Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores agrupados por dimensiones, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto.
- ✓ Calificar los criterios de *relevancia, coherencia, suficiencia y claridad* calificando según la siguiente escala de valoración: 1, 2, 3, ó 4 según considere.

3. DE LA TESIS

Título:

*"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"*

Objetivo General:

*Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la
Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021*

Tesista:

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	1	¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	4	3	3	3
	2	¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	4	4	3	3
	3	¿ En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	4	3	4	4
	4	¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?	3	4	4	3
	5	¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6	¿En la municipalidad se les da seguimiento a las órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?	4	3	4	4
GESTIÓN DE INVENTARIOS	7	¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?	3	3	4	3
	8	¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	3	4	3	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	9	¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?	4	4	4	3
	10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	3	4	4	4
	11	¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?	4	4	3	3
	12	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	3	4	3	3
	13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	4	4	3	3
	14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	3	3	4	3
	15	¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	4	4	4	4

Dra. NÉRIDA DEL CARMEN PASTRANA DÍAZ
Especialista



INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

<i>DIMENSIÓN</i>		<i>ÍTEM</i>	<i>CRITERIO DE EVALUACIÓN</i>			
			<i>Relevancia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Claridad</i>
<i>NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS</i>		1 ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	4	3	3	3
		2 ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	3	3	4	3
		3 ¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?	3	3	4	4
		4 ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	4	4	3	3
<i>CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA</i>		5 ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	4	3	4	4
		6 ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?	3	4	3	3
		7 ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	4	4	3	4
<i>PERCEPCIÓN DE IGUALDAD</i>		8 ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	3	4	4	4
		9 ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	3	3	3	4
		10 ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	3	4	4	3



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



11	¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	3	3	3	4
12	¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Chaglla es de calidad aceptable?	4	4	3	3

Dra. NÉRIDA DEL CARMEN PASTRANA DÍAZ
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO: Dr. (Mg)

NOMBRES Y APELLIDOS:	GRADO:	ESPECIALIDAD:
JANETH L. TELLO CORNEJO	DOCTOR	Ciencias Económicas y Sociales

2. INSTRUCCIONES

- ✓ Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores agrupados por dimensiones, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto.
- ✓ Calificar los criterios de *relevancia*, *coherencia*, *suficiencia* y *claridad* calificando según la siguiente escala de valoración: 1, 2, 3, ó 4 según considere.

3. DE LA TESIS

Título:

*"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"*

Objetivo General:

*Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la
Municipalidad Distrital de Chaglla, 2021*

Tesista:

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	1	¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	3	4	3	4
	2	¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?	3	4	3	4
	3	¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	4	4	3	3
	4	¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?	4	3	3	4
	5	¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?	3	4	3	4
	6	¿En la municipalidad se les da seguimiento a las órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?	4	4	3	4
GESTIÓN DE INVENTARIOS	7	¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?	3	3	3	3
	8	¿El control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén y toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de insumos y materiales?	4	4	3	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	9	¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?	3	3	3	3
	10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	3	3	4	4
	11	¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?	4	4	4	3
	12	¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	3	3	4	3
	13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	3	3	4	3
	14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	4	4	3	3
	15	¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	3	4	3	3

Dra. JANETH L. TELLO CORNEJO
Especialista



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIVÁN
ESCUELA DE POSGRADO



INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

DIMENSIÓN		ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN			
			Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS		1 ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	3	3	4	3
		2 ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	3	4	3	3
		3 ¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?	4	4	4	3
		4 ¿La construcción proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	4	4	3	3
CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA		5 ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	3	4	4	4
		6 ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?	4	4	3	4
		7 ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	3	4	4	4
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD		8 ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	4	4	3	4
		9 ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	4	3	3	4
		10 ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	4	3	4	4



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



11 ¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	3	4	3	3
12 ¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Chaglla es de calidad aceptable?	4	4	3	4

Dr. JANETH L. TELLO CORNEJO
Especialista

NOTA BIOGRÁFICA

Ruth Mila Serrano Advíncula; Licenciada en Administración por la Universidad Nacional Hermilio Valdizan y actualmente egresado de la maestría en Gerencia Pública de la misma Universidad. Cuenta con más de 8 años de experiencia profesional en el sector público, principalmente en el Área de Logística, habiendo sido responsable de atender oportunamente los requerimientos de las unidades orgánicas de las Entidades Públicas, así como formular y ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones, en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto.

Actualmente se desempeña como jefe de la oficina de logística de la municipalidad distrital de Umari – Pachitea - Huánuco. Además, posee experiencia en el Área de Tesorería.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 069-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú
ESCUELA DE POSGRADO
Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 - Pág. Web: www.posgrado.unherval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 13:00h, del día lunes 16 DE OCTUBRE DE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Melida Sara RIVERA LAZO	Presidenta
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Secretario
Dr. Reiter LOZANO DAVILA	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Hernan Abel LÓPEZ Y ROJAS (Resolución N° 03306-2021-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña Ruth Mila SERRANO ADVINCULA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Caloree (14)
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 14:30 horas de 16 de octubre de 2023.


SECRETARIO
DNI N° 224-8767


PRESIDENTE
DNI N° 22405539


VOCAL
DNI N° 22517721

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 00205-2023-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La que suscribe:

Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO 2021"**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública, **Ruth Mila SERRANO ADVINCULA**, cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 18 de setiembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

AUTOR

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPAL
IDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUC
O 2021**

RUTH MILA SERRANO ADVINCULA

RECuento DE PALABRAS

RECuento DE CARACTERES

28971 Words**153454 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

TAMAÑO DEL ARCHIVO

127 Pages**793.9KB**

FECHA DE ENTREGA

FECHA DEL INFORME

Sep 16, 2023 3:48 PM GMT-5**Sep 16, 2023 3:50 PM GMT-5****● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: *(Marque con una "X" según corresponda)*

Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>	Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestro	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	--------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	--------	--------------------------

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. Datos del (los) Autor(es): *(Ingrese los datos según corresponda)*

Apellidos y Nombres:	SERRANO ADVINCULA RUTH MILA							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	46927564
Correo Electrónico:	ruthmila911@gmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

3. Datos del Asesor: *(Ingrese los datos según corresponda)*

Apellidos y Nombres:	LÓPEZ Y ROJAS HERNAN ABEL							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	N° de Documento:	22407496
ORCID ID:	0000-0002-9265-6167							

4. Datos de los Jurados: *(Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)*

Presidente	RIVERA LAZO MELIDA SARA
Secretario	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Vocal	LOZANO DAVILA REITER
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)*

<i>Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)</i>							2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	GESTIÓN		CALIDAD		SERVICIOS		
Tipo de acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado*	<input type="checkbox"/>	Restringido*	<input type="checkbox"/>	Periodo de Embargo
(*) Sustentar razón:							

6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLA, HUÁNUCO 2021
Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	SERRANO ADVINCULA RUTH MILA	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 23 de julio del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).