

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos en la
Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022**

Línea de Investigación: Economía y negocios

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS: Bach. Gutiérrez Valdizán, Jairo Mayer

Bach. Canteño Falcon, Kennet

ASESOR: Dr. Romero Vela , Jorge Ernesto

Huánuco – Perú

2023

DEDICATORIA

El trabajo de investigación va dirigido a nuestros padres, por sus consejos y palabras motivadores que nos impulsaron a terminar con nuestra carrera profesional y por ser ejemplos de humildad, amor y sencillez.

Los tesistas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por sus infinitas bendiciones para culminar los estudios profesionales.

Agradecemos a nuestros docentes de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por sus enseñanzas, consejos, paciencias a lo largo de nuestra formación académica.

Los tesistas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. Se desarrollo bajo el enfoque de una investigación cuantitativa, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca correspondiente al periodo 2022. Para lograr el objetivo propuesto, se procedió a recolectar datos a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario de encuesta, la cual mide la relación de la gestión logística y la calidad de los servicios a través de un cuestionario. La Investigación es 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 231 funcionarios de las dependencias encargadas 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 intencional, haciendo un total de 137 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 estadista 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, CALIDAD DE LOS SERVICIOS

SUMMARY

This research work entitled: Logistics Management and the Quality of Services in the District Municipality of Pillco Marca period 2022. It was developed under the approach of a quantitative research, the general objective was to determine the relationship between Logistics Management and Quality of Services in the District Municipality of Pillco Marca corresponding to the period 2022. To achieve the proposed objective, data was collected through the application of an instrument called a survey questionnaire, which measured the relationship between logistics management and of Services in the District Municipality of Pillco Marca corresponding to the period 2022. To achieve the proposed objective, data was collected through the application of an instrument called a survey questionnaire, which measured the relationship between logistics management and quality of services through a questionnaire. The research belongs to the applied type, whose investigative level was explanatory, non-experimental in design, cross-temporal and with a quantitative approach. The population considered for the study includes the 231 officials of the agency in charge of logistics management and the officials of the agencies or user areas of the Municipality categorized according to the labor regime of Regime 276, CAS Contract and Location of Services and the sample was obtained through the intentional sampling method, making a total of 137 officials. The data collection technique was the survey and the instrument was a questionnaire developed based on the objectives, whose collected data were validated through Cronbach's Alpha reliability analysis. Data that 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 carried out, and the application of the statistic test was carried out, obtaining as a result the statement that There is a direct and significant relationship between Logistics Management and the Quality of Services in the Municipality, therefore it is recommended that the municipality promote good practices of efficient management of the supply process, inventory and distribution or storage of goods and services. services in tune with demands.

Keywords: LOGISTICS MANAGEMENT, QUALITY OF SERVICES

INDICE GENERAL

Resumen	iv
Summary	v
Indice	vi
Introducción.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Fundamentación del problema	16
1.2. Formulación del Problema de investigación	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problema Específico	19
1.3. Formulación del Objetivo General y Específico	20
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos	21
1.4. Justificación	21
1.4.1 Justificación Teórica	22
1.4.2 Justificación Práctica	22
1.4.3 Justificación Social	23
1.5. Limitaciones	24
1.8. APECTOS OPERACIONALES	13
2.1. Formulación de Hipótesis general y específica	24
2.1.1 Hipótesis General	24
2.1.2 Hipótesis Específicas	25
2.2. Variables	25
2.2.1 Variable I	25
2.2.2 Variable II	25
2.3. Definición teórica y operacionalización de variables	26
II. MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de la Investigación	30
2.1.1 Internacional	30
2.1.2 Nacional	31

2.1.3 Regional	32
2.1.4 Local	33
2.2. Bases Teóricas	34
2.2.1 Gestión Logística	34
2.2.1.1 Evolución histórica de la gestión logística	35
2.2.1.2 Principios teóricos de la gestión logística	37
2.2.1.2.1. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado	37
2.2.1.2.2. Dimensiones de la gestión logística	38
2.2.2 Calidad de los Servicios	40
2.3. Bases conceptuales	43
III. MARCO METODOLOGÍCO	47
3.1. Ámbito	47
3.2. Población y selección de la muestra	47
3.3. Nivel, Tipo y diseño de estudio	48
3.3.1. Nivel de estudio	48
3.3.2. Tipo de estudio	48
3.3.3. Diseño de investigación.	49
3.3.4. Esquema	49
3.4. Métodos, Técnicas e instrumentos	50
3.4.1 Métodos	50
3.4.2 Técnicas e instrumentos	51
3.4.3 Instrumentos	51
3.5. Procedimiento	52
3.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	52
3.7. Consideraciones éticas	53
CAPITULO IV. RESULTADOS	54
4.1. Análisis descriptivo	54
4.2. Prueba de normalidad	105
4.3. Contrastación de las hipótesis	111
CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN	
5.1 Discusión de Resultados con los Antecedentes de la Investigación	119
CONCLUSIONES	122

SUGERENCIAS	125
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	127
ANEXOS	
Anexo 01. Matriz de consistencia e instrumentos	130
Anexo 02. Consentimiento Informado	136
Anexo 03 Instrumentos de recolección de datos	137
Anexo 04 Validación de los instrumentos por jueces	146
Anexo 05 Autorización de Publicación digital	154

INDICE DE TRABLAS

Tabla N° 01	Población de estudio	47
Tabla N° 02	Muestra de estudio	48
Tabla N° 03	Distribución Régimen de contrato	54
Tabla N° 04	Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	55
Tabla N° 05	Planificación de manera correcta	57
Tabla N° 06	Planificación de requerimientos extraordinarios	58
Tabla N° 07	Selección de Proveedores	60
Tabla N° 08	Proceso de selección de un proveedor	61
Tabla N° 09	Proceso de adjudicación de obras	63
Tabla N° 10	Seguimiento a las obras	65
Tabla N° 11	Gestión de inventarios	66
Tabla N° 12	Registro adecuado de los bienes	68
Tabla N° 13	Control de inventarios	69
Tabla N° 14	Proceso de recepción de materiales	71
Tabla N° 15	Proceso de recuperación	72
Tabla N° 16	Nivel de seguridad en el internamiento de materiales	74
Tabla N° 17	Gestión de distribución u almacenamiento de bienes	75
Tabla N° 18	Área de logística de la Municipalidad	77
Tabla N° 19	Servicios y obras direccionados	78
Tabla N° 20	Control eficiente de los procesos de distribución	80
Tabla N° 21	Satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos	81
Tabla N° 22	Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos	83
Tabla N° 23	Satisfacción del control de desarrollo urbano	84
Tabla N° 24	Proyectos ejecutados mejoran la calidad de vida	86
Tabla N° 25	Cumplimiento de las expectativas de calidad de la población	87
Tabla N° 26	Construcción de proyectos en el distrito cumple con niveles de calidad aceptable	89
Tabla N° 27	Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda	90
Tabla N° 28	Mantenimiento y limpieza de vías públicas	92

Tabla N° 29	Políticas de fomento y regularización de actividades comerciales	93
Tabla N° 30	Calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos	95
Tabla N° 31	Percepción de igualdad	96
Tabla N° 32	Tasas para licencias municipales	98
Tabla N° 33	Tasas de registros municipales	99
Tabla N° 34	Control al transporte público	101
Tabla N° 35	Control al comercio público	102
Tabla N° 36	Seguridad ciudadano	104
Tabla N° 37	Prueba de normalidad de la variable gestión logística	105
Tabla N° 38	Prueba de normalidad de la variable calidad de los servicios	109
Tabla N° 39	Prueba de hipótesis general	111
Tabla N° 40	Prueba de hipótesis específica 1	112
Tabla N° 41	Prueba de hipótesis específica 2	113
Tabla N° 42	Prueba de hipótesis específica 3	115

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Distribución régimen de contrato	55
Figura N° 02	Gestión de abastecimiento de Bienes y Servicios	56
Figura N° 03	Planificación correcta de los requerimientos	57
Figura N° 04	Planificación extraordinaria	59
Figura N° 05	Selección de Proveedores	60
Figura N° 06	Proceso de selección	62
Figura N° 07	Procesos de adjudicación	63
Figura N° 08	Seguimiento a las órdenes de abastecimiento	65
Figura N° 09	Gestión de inventarios	67
Figura N° 10	Frecuencia de registro de bienes	68
Figura N° 11	Control de los inventarios	70
Figura N° 12	Procesos de recepción de materiales en el almacén	71
Figura N° 13	Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes	73
Figura N° 14	Seguridad en el internamiento de materiales	74
Figura N° 15	Gestión de distribución y/o almacenamiento de bienes	76

Figura N° 16	Provee adecuadamente la entrega de insumos	77
Figura N° 17	Servicio de obras son direccionados	79
Figura N° 18	Control eficiente de procesos de distribución de materiales	80
Figura N° 19	Áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su Satisfacción	82
Figura N° 20	Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos	83
Figura N° 21	Satisfacción de la calidad en el control de desarrollo urbano	85
Figura N° 22	Proyectos que se ejecutaron mejoraron la calidad de vida	86
Figura N° 23	Proyectos ejecutados cumplen las expectativas de calidad de la población	88
Figura N° 24	Construcción de proyectos cumple con los niveles de calidad	89
Figura N° 25	Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda	91
Figura N° 26	Mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad	92
Figura N° 27	Políticas de fomento y regulación de actividades comerciales	93
Figura N° 28	Calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano	95
Figura N° 29	Percepción de igualdad	97
Figura N° 30	Tasas para licencias se aplica a todos los ciudadanos	98
Figura N° 31	Tasas por registros municipales son aplicados a todos los ciudadanos	100
Figura N° 32	Control que realiza la municipalidad al transporte público	101
Figura N° 33	Control que realiza la municipalidad al comercio público	103
Figura N° 34	Seguridad ciudadana es de calidad aceptable	104

INTRODUCCIÓN

La gestión logística en cualquier institución pública es fundamental para la logística de abastecimiento debido a las exigencias de los usuarios internos. Dentro de esto, la función de gestión central es la de compras. Esto significa planificar, organizar y controlar estratégicamente las operaciones logísticas en los objetos, aplicando a los procesos la normativa existente. Formaliza la adquisición de bienes y servicios para el Estado, compras y contrataciones, trabajos de consultoría luego de algunas operaciones técnicas, administrativas y jurídicas requeridas por los organismos adheridos o usuarios internos de acuerdo a la estructura orgánica del público. al gobierno a través de la oficina de adquisiciones, teniendo en cuenta el presupuesto asignado y el programa de inversión plurianual.

Ahora bien, contextualizando el problema de investigación, comenzamos con un estudio elaborado por la Presidencia Peruana del Consejo de Ministros, en el que se identifican ocho razones que explican las deficiencias más importantes de la administración pública peruana. De estos, la tesis abordó el problema de los procesos de producción insuficientes de bienes y servicios y la gestión logística insuficiente a nivel de gobierno local. Deficiencias en la prestación de servicios públicos que afectan negativamente las percepciones de los ciudadanos sobre la administración pública y el funcionamiento de los organismos o usuarios internos en los tres niveles de gobierno e instituciones públicas del Perú. La percepción de la gestión logística como una gestión ineficaz debido a factores como una administración pública desorganizada, desmotivada, lenta, burocrática y en ocasiones corrupta, siendo este último el factor más dominante en la presentación de las actividades públicas de los gobiernos locales.

Por lo tanto, la tesis se justifica en el contexto de una gestión logística ineficaz, aunque el mundo, la economía y la sociedad peruana han cambiado, pero la gestión logística urbana, como en el caso del Municipalidad distrital de Pillco Marca, no evidencia de cambios significativos; Si bien el objetivo final de estos municipios es atender las demandas de la sociedad, estas falencias han quedado plenamente expuestas debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia, aunque el país necesita un Estado moderno y eficiente que atienda a sus ciudadanos. Asimismo, la tesis se fundamenta en las percepciones de los usuarios de los servicios públicos sobre la gestión logística del instituto de investigación, lo que demuestra que no se brindan servicios de alta calidad y esto se expresa en la baja satisfacción de los usuarios. para la entrega, almacenamiento y distribución de bienes y servicios donde el usuario los necesita, porque retrasos en los procesos logísticos implican demoras, retrabajos, pérdidas financieras y en algunos casos de procesos infundado y poco transparente. La evaluación de la calidad del servicio no es poder, es reflejo de la cultura que se adquiere y desarrolla en cada administración pública o unidad organizativa de acuerdo con la gestión de la calidad aplicada. Cada unidad debe entender cuándo es el mejor momento para implementarlo, en qué área material concreta y según el modelo generalmente aceptado que considere más adecuado a su realidad organizacional, sin métodos obligatorios ni cerrados en esta etapa.

Por lo que el aquí objetivo principal fue conocer la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca correspondiente al periodo 2022, para ello se formuló una hipótesis nula, la cual afirmó que no existe una relación directa ni significativa entre ambos. Gestión logística y calidad de los servicios y como alternativa o como investigador cuando se determine que existe una relación directa o significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio. Finalmente se extraen conclusiones en base a los resultados obtenidos como resultado de la investigación. Se evaluó la gestión de la oferta de bienes y servicios; suministros; distribución o almacenamiento de bienes y servicios; y luego, por el contrario, se evaluó el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda y la igualdad en relación con los servicios públicos a cargo del municipio encuestador; Los resultados comparados utilizando estadísticas inferenciales llevaron a afirmar que, a partir de 2022, existe una relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca. Así, se puede concluir que la gestión logística es el pilar principal de la municipalidad distrital de Pillco Marca para lograr la calidad de los servicios correspondientes a su mandato, lo que requiere una gestión eficaz del proceso de entrega de bienes y servicios, mapeo de compras, almacenes y servicios. el legado de la instalación; y distribución o almacenamiento bajo demanda de bienes y servicios que cumplan con los requisitos de los bienes y servicios correctos en el lugar correcto en el momento correcto, logrando la plena satisfacción de las necesidades departamentales/regionales, de usuarios y consumidores. la población en su conjunto en toda la región.

Este trabajo se ha dividido en cuatro capítulos:

- CAPITULO I: problema de la investigación
- CAPITULO II: marco teórico
- CAPITULO III: marco metodológico
- CAPITULO IV: resultados

Entre las principales limitaciones que se tuvo para el presente trabajo de investigación ha sido la Actitud reactiva del personal administrativo en todos los niveles administrativos de la municipalidad, pero se superó con constancia.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación

La gestión logística es responsable de la planificación, organización y dirección estratégica de las operaciones logísticas, aplicando a los procesos la normativa vigente. Aquí se formaliza que el Estado realiza la adquisición de bienes y servicios, compras y contrataciones, trabajos de consultoría, un conjunto de operaciones técnicas, administrativas y jurídicas requeridas por las organizaciones miembros o usuarios internos, respectivamente. la estructura orgánica del nivel de la administración pública a través de la oficina de adquisiciones, tomando en cuenta el presupuesto asignado y el programa plurianual de inversiones. La gestión logística es básicamente la logística de abastecimiento según los requerimientos de los usuarios internos. Dentro de esto, la función de gestión central es la de compras. Implica actividades de selección para proporcionar el producto correcto en el lugar correcto, en el momento correcto, en las condiciones correctas y al precio correcto. Centrándonos en el problema de investigación, iniciamos con la publicación de la Secretaría de la Administración Pública de la PCM “Política nacional para la modernización de la administración pública hasta el 2021”. Identifica ocho razones que explican las principales deficiencias de la administración pública del Perú. Estos incluyen: i) la falta de un sistema de planificación eficaz y los problemas de segmentación del sistema presupuestario estatal; ii) planificación insuficiente de la estructura y funciones organizativas; iii) procesos de producción inadecuados de bienes y servicios públicos; (iv) gestión inadecuada de infraestructura, equipamiento y logística; v) política y gestión de personal inadecuadas; vi) evaluación limitada de resultados y efectos y seguimiento y seguimiento de insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades; vii)

Falta de información y sistemas y métodos de gestión de la información; y (viii) débil coordinación intergubernamental e intersectorial. Como se puede observar existen muchas falencias en la administración pública, estas falencias en

la prestación de los servicios públicos afectan negativamente la percepción que tienen los ciudadanos sobre la administración pública y las actividades de las instituciones o usuarios internos en los tres niveles de gobierno e instituciones del estado. del Perú. Estas deficiencias se consideran gestión logística, gestión ineficaz, causada, entre otras cosas, por una administración pública desorganizada, desmotivada, lenta, burocrática y a veces corrupta, siendo esta última el factor más dominante en el funcionamiento del sector público. . actividades Gobiernos locales del Perú. Especialmente desde una perspectiva holística, una gestión logística ineficaz se debería principalmente a tres factores: que el mundo, la economía y la sociedad peruana han cambiado, pero el país no lo ha hecho como debería; que el Estado, que se supone debe servir a la sociedad, tiene problemas que surgen cuando un funcionario público se ve políticamente dependiente de cualquier gobierno, creando una visión de corto plazo que, como menciona Alfie (2013), representa una falta de continuidad. en políticas que sólo podrían funcionar con una visión estratégica de largo plazo que trascienda las acciones e intenciones del partido en el gobierno; y finalmente, lado a lado, una sociedad con más razón y lógica que los parámetros utilizados en el país. En otras palabras, hace casi una década que el gobierno peruano publicó diagnósticos sobre las debilidades de la administración pública y los resultados no son satisfactorios. La crisis sanitaria provocada por la pandemia ha demostrado sin anestesia que lo más importante es reiniciar estos procesos de forma seria y exhaustiva. El país necesita un Estado moderno y eficiente que sirva a sus ciudadanos. Actualmente existen varias brechas en el desarrollo de la logística en el Perú que deben ser abordadas para utilizar adecuadamente los recursos disponibles y lograr diversas economías de escala en la gestión logística para hacer más eficientes los procesos y operaciones en general. empresas y organizaciones que operan en el país. Cerrar estas brechas requiere de diferentes actores, tales como: el sector privado a través de su tracción inversora y tecnológica, el sector público a través de su regulación y mediación de mercado a través de instituciones formales creadas para este propósito, y los mismos consumidores y compradores que son los impulsores de la demanda. y a menudo instituciones informales que también son importantes para la gestión de las organizaciones. Un Estado moderno y eficiente, donde se ponga especial énfasis en el nivel administrativo local, requiere priorizar el logro

de metas estratégicas generales y específicas en la gestión de los recursos públicos. Suele guiarse por los siguientes criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de las operaciones gubernamentales. Estos criterios son algunos de los aspectos que se deben tener en cuenta en el proceso de cambio de cultura organizacional, que considera la sustitución de la gestión burocrática por una gestión orientada a resultados. Mejorar la eficiencia de la gestión del gasto público alivia la rigidez fiscal y envía señales positivas a los contribuyentes sobre la distribución de sus impuestos. Minimizar el desperdicio de recursos liberando recursos para otras necesidades insatisfechas o servicios prestados de manera inadecuada. Según el enfoque moderno de la logística, la gestión de los flujos de bienes y servicios y la información relacionada que los hace moverse, incluidas las entregas, las movilizaciones internas y, cuando sea necesario, los bienes y servicios fuera de las entidades públicas. materias primas, insumos y resultados finales, la logística pública bajo la competencia del gobierno nacional incluiría la legislación sobre el sistema de adquisiciones estipulada por el Decreto 22056, la ley integral de adquisiciones públicas especiales y excepcionales y la ley de finanzas públicas. regido por la Ley 29151. Actualmente se cubre una amplia legislación en materia de contratación pública: en el sector especial con las normas 1017, 1018 y 1063 y en el ámbito excepcional con los decretos extraordinarios 041-2009 y 078-2009, convenios de préstamo internacional para la ejecución de diversos proyectos. estado y cualquier ley especial dictada para la contratación en cualquier parte del gobierno.

En cuanto a la percepción de los usuarios de los servicios públicos sobre la gestión logística de I+D, es que no se brindan servicios de calidad y esto se refleja en una baja satisfacción de los usuarios, que se manifiesta en ineficiencia en la entrega, almacenamiento y distribución de mercancías. y servicios hasta donde el usuario los necesita, porque los registros de retrasos en los procesos logísticos revelan demoras, retrabajos, pérdidas financieras y, en algunos casos, procesos injustificados y poco transparentes. La evaluación de la calidad del servicio no es forzada, es un reflejo de la cultura adquirida en cada administración pública o unidad organizativa, la cual se desarrolla de acuerdo con la gestión de la calidad aplicada. Cada entidad debe entender cuándo es el mejor momento para implementarlo, en qué área material concreta y según el modelo generalmente

aceptado que considere más adecuado a su realidad organizacional, sin métodos obligatorios ni cerrados en esta etapa.

Hace unos años, cuando hablábamos de la calidad de los servicios, los recuerdos tal vez no sean los mejores. Los servicios sufren en varios frentes por diversas razones, tales como: largos tiempos de espera, instalaciones insuficientes para el servicio prestado, demandas innecesarias, personal de atención sin experiencia, mala atención a los ciudadanos. En primer lugar, puede deberse a que, a diferencia de una empresa privada, el gobierno tiene el monopolio de los servicios públicos y los usuarios no tienen derecho a decidir quién debe proporcionarnos un servicio en particular. Por ejemplo, no podemos decidir dónde se registran los recién nacidos porque el RENIEC es el responsable; Además, no podemos elegir dónde registrar la propiedad del inmueble porque la SUNARP ya existe. ni a quién pagar impuestos, porque la SUNAT ya existe. En segundo lugar, puede deberse a la corrupción de los responsables de su prestación, así como a la ineficiencia de los colaboradores y de los procesos que la sustentan.

Por lo tanto, hoy es inevitable hablar de la calidad del servicio público en diferentes niveles socioculturales, en diferentes niveles de gobierno, desde el gobierno central hasta el gobierno local, pero este es un tema que muchos gobiernos en el poder no quieren. manejar en los detalles de la solución, a pesar de que la calidad de los servicios públicos representa una medida objetiva (y a veces subjetiva) de la calidad de la administración en el poder, porque significa la capacidad y las habilidades del ejecutivo que transforman el servicio público. y aumenta la opinión ciudadana sobre el usuario de los servicios, es necesario que los servicios se hagan bien desde el inicio, porque un enfoque de calidad total demuestra que los gobiernos de turno son eficaces y eficientes en el manejo de los recursos del país. y satisfacer las necesidades de la población dentro del marco político actual. Veamos el contexto del problema descrito en los párrafos anteriores, el problema discutido en el estudio, que estaba relacionado con una gestión logística ineficaz. En este sentido, el propósito de este trabajo de investigación es identificar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022

Con esta investigación se intenta dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pillco Marca durante el periodo 2022?

Importancia o propósito

La importancia para el desarrollo de la investigación se sustenta en la búsqueda de la Calidad de los Servicios enmarcado según sus competencias a nivel de un gobierno local, en específico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el escenario más optimista esto implica una gestión eficiente de la gestión logística, 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 visibilidad de inventario con el control de los requerimientos, al momento de su solicitud y dónde almacenar las existencias, y finalmente, de 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.

Para ello, el objetivo principal de la tesis es conocer la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el distrito de Pillco Marca en el periodo 2022.

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022?

1.2.2 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 Pillco Marca período 2022?

PE2. ¿En qué medida la Gestión de Inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca período 2022?

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 Pillco Marca período 2022?

1.3 Formulación del objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca período 2022.

1.3.2 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 Pillco Marca período 2022.

OE2. Establecer la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca período 2022.

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 Pillco Marca período 2022.

1.4 Justificación

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

1.4.1 En lo Teórico:

Se justifica porque se fundamenta en los aportes de los conocimientos teóricos y se hace relevante porque permite determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios a nivel de un gobierno local, para el desarrollo del presente se tomará como unidad de análisis a la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. En ese sentido con los resultados obtenidos nos permita recomendar y que la institución tome medidas correctivas si así lo requiera en lo que respecta a la gestión logística para garantizar la calidad de los servicios en la municipalidad. En ese sentido, considerando que la teoría hará referencia que la gestión logística abarca todos los procedimientos de control, inventario y que es el eje central de la gestión de la organización y por otro lado cuando hablamos de calidad en los servicios, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

En la actualidad hablar de calidad en los servicios puede traer a nuestra memoria diversas experiencias vividas, unas buenas y otras no tan buenas. La calidad de los servicios define nuestra valoración y fidelidad a una determinada marca en particular; es decir, al final el cliente tiene el

poder de elegir el servicio que desea consumir de acuerdo a la diversidad de oferta que existe en el mercado.

1.4.2. En lo Práctico:

Se justifica por la implicancia trascendental de la gestión logística en un gobierno local, es así que esta es la encargada de planificar, organizar, normar, ejecutar y proporcionar los recursos materiales, de todos los bienes y servicios que requieren todas las unidades orgánicas de la Municipalidad, en óptima medida, calidad y en la oportunidad requerida; asimismo se encarga de la actualización permanente del Margesí de Bienes; y también es responsable del almacenamiento, custodia, conservación y distribución de Bienes de la Municipalidad, desde una perspectiva temporal transversal con la presente se planteará alternativas para solucionar los posibles problemas de calidad de servicios en la Municipalidad Distrital, con el propósito de iniciar un proceso de cambio con la nueva gestión del gobierno local sobre una efectiva gestión logística en la organización, para que se tengan precedentes de mejora en los procesos de abastecimiento, almacenamiento de materiales y la distribución en las diferentes gerencias bajo la responsabilidad de la alcaldía municipal y se genere una percepción de mejora en la calidad de los servicios cuando se presenten los bienes, servicios, obras o proyectos en el lugar requerido, el momento apropiado y con la calidad esperada en función de los requerimientos demandados.

La investigación se ejecutará en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, para ello se indagará lo que sucede en la gestión logística en la práctica de la gestión municipal, en referencia a los conocimientos del personal involucrado en el proceso transversal, lo cual sirve como un diagnóstico situacional para el planteamiento de alternativas de mejora en los diferentes procesos involucrados a la gestión logística, y el resultado de la investigación servirá como un aporte en la mejora de resultados en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de los servicios del gobierno local en estudio.

A nivel profesional como bachilleres en ciencias administrativas, la investigación se justifica porque sirve para el desarrollo práctico profesional y aplicación de la normativa vigente adecuada en la gestión logística a nivel de un gobierno local, la calidad del servicio que se deben cumplir para el bien de los usuarios de los servicios y el desarrollo de la región y el país.

1.4.3. En lo social:

La presente tiene relevancia económica y social, porque hace algunos años, cuando nos referíamos a la calidad de los servicios, los recuerdos pueden no ser los mejores. Por diversos motivos, los servicios sufrían en distintos frentes como: Los tiempos de espera elevados, instalaciones inadecuadas para el servicio brindado, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, entre otros. Pero ¿Por qué pueden ocurrir estas situaciones? En primer lugar, puede ser porque, a diferencia de la empresa privada, el Estado tiene el monopolio de los servicios públicos y los usuarios no tenemos el poder de decisión de quien nos debe brindar un determinado servicio. Por ejemplo, no podemos decidir donde registrar a los recién nacidos, porque el encargado es el RENIEC; así mismo, no podemos elegir donde registrar una propiedad de inmuebles porque ya existe la SUNARP; o a quién pagar impuestos, pues ya está presente la SUNAT. En segundo lugar, puede ser por la corrupción de los encargados de brindarlos y por la ineficiencia de los colaboradores y de los procesos que lo soportan.

Entonces, es inevitable en la actualidad hablar de la calidad del servicio en los diferentes niveles socio culturales, en los diferentes niveles de gobierno desde el gobierno central hasta el gobierno local, pero es un tema al que muchas gestiones de turno prefieren no entrar al detalle de la solución, pese a que la calidad de los servicios representa una medida objetiva (y algunas veces subjetiva) de la calidad de la administración de turno, puesto que implica contrastar la capacidad del poder ejecutivo, los talentos que integran el servicio civil y el enfoque del ciudadano como usuario de los servicios, es necesario que los servicios se hagan bien desde

el principio como señala el enfoque de calidad total, que los gobiernos de turno sean eficientes y efectivos al administrar los recursos del estado y cubrir las necesidades de la población en el marco político coyuntural.

1.5. Limitaciones

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

1.6 Formulación de hipótesis general y específica

1.6.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022.

H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022.

1.6.2 Hipótesis Específicas

HEi1: 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 Pillco Marca Período 2022.

HE₀1: 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 Pillco Marca Período 2022.

HEi2: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022.

HE₀2: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022.

HEi3: 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 Pillco Marca Período 2022.

HE₀₃: 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 Pillco Marca Período 2022.

1.7 Variables

1.7.1. Variables

Variable 1:

GESTIÓN LOGÍSTICA, la constituyen las siguientes dimensiones:

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

1.7.2. Variables 2:

CALIDAD DE LOS SERVICIOS 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

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
V1. Gestión logística	La gestión logística es la forma en que se administra la cadena logística o cadena de suministros, la cuál es concebida como el colectivo de todos los procesos o pasos comprometidos en la preparación y distribución de un bien o servicio a un consumidor final (Anca. 2019)	La gestión Logística en los gobiernos locales contempla las acciones de planificar, organizar y controlar el proceso de abastecimiento de bienes, servicios que se requiera en la Institución para el cumplimiento de las actividades y proyectos de la Gestión Municipal.	Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de necesidades ordinarias y extraordinarias - Procesos de adquisición de bienes - Procesos de adquisición de servicios - Procesos de adjudicación de obras 	Población: Comprende los funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Pillco marca Periodo 2022. Categorizados según régimen laboral. Régimen 276: 24 Régimen 728: 123 Régimen 1057: 84 TOTAL : 231	Técnica: Encuesta Revisión documental Instrumento: Cuestionario Ficha de documentación

			Gestión de Inventarios	<p>-Registro y control de inventarios Procesos de recepción de materiales</p> <p>-Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes</p> <p>-Seguridad en el internamiento de materiales</p>	<p>Muestra:</p> <p>Muestra fue obtenida mediante el método de muestreo estratificado.</p> <p>Funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Pillco marca período 2022.</p> <p>Categorizados estratos según el tipo de régimen laboral. Régimen</p> <p>276: 13 Contrato</p> <p>728: 75</p> <p>1057: 49</p> <p>TOTAL: 137</p>	
--	--	--	------------------------	---	--	--

			<p>Gestión de Distribución o Almacenamiento de Bienes y Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión de entrega de materiales -Direccionamiento de servicios y obras - Control en la distribución de materiales - Nivel de satisfacción con la disposición final. 		
--	--	--	---	--	--	--

<p style="text-align: center;">V2. Calidad de servicio</p>	<p>La calidad tiene la premisa de que el sector público realice las cosas bien desde la primera vez y con eficacia, explica que se realice de la manera óptima utilizando la menor cantidad de recursos buscando la satisfacción las necesidades de todos los ciudadanos (representa la calidad subjetiva) o también para alcanzar los niveles óptimos del producto o los estándares establecidos por la entidad competente (representa la calidad objetiva), todo ello dentro del marco político administrativo. Méndez (2014)</p>	<p>Expresa las necesidades e intereses de los clientes tienen como requisitos: la confianza en la organización, la flexibilidad para atender los cambios, la calidad homogénea, la certeza de recibir el bien o servicio, la exigencia particular, contando, además, la certeza de la organización formal, orientación al cliente, presencia de estrategias y la administración de sistemas de información.</p>	<p>Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos</p> <p>Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda</p> <p>Percepción de igualdad</p>	<ul style="list-style-type: none"> -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 		
---	---	---	---	---	--	--

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de estudios realizados

2.1.1 Antecedentes

Es necesario presentar trabajos de investigación realizados con anterioridad porque sirven como base para la presente investigación. Luego de realizada la búsqueda de investigaciones que se relacionan con una de nuestra variables, dimensiones e indicadores, presento los siguientes antecedentes:

A. Nivel Internacional

Chang, J. 2014) En “Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, de la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango, concluye en lo siguiente:

El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

Según Bohorquez E. & Puello R. (2013) realizaron la investigación Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. en el

municipio de Turbaco, Bolívar-2013, en la Universidad de Cartagena. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

La recopilación de datos referentes a la empresa Coralinas & Pisos S.A y la metamorfosis de los mismos en averiguación permitió diseñar el rumbo por el cual la sociedad debería enfocarse de hoy en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de abastecimiento mediante la innovación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para alcanzar la eficiencia organizacional y por ende avalar un sostenimiento y permanencia en el negocio actual. El progreso del actual proyecto permitió colocaren dirección todos aquellos conocimientos adquiridos a los extenso de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas alternativas de problemas empresariales; también aportó el intelecto de cómo funciona la gestión logística de las empresas en el ambiente real.

B. Nivel Nacional

Arroyo, N. y Benito, R. (2019) realizaron la investigación 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”, en la Universidad Nacional de Huancavelica, concluye en lo siguiente:

Se ha determinado la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 29, donde se obtuvo un 0,008 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 86,8%.

Fernández, L. (2019) En “Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta –

Ayacucho, 2018”, en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, concluye en lo siguiente:

La investigación demuestra que una adecuada gestión logística puede mejorar significativamente la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta, lo demuestra el coeficiente de correlación de 0.799 que representa una correlación alta entre las variables analizadas en la tesis, debido a ello es necesario que las autoridades municipales, directivos superiores y unidades de la municipalidad provincial de Huanta, administren, gestionen, controlen y supervisen la organización funcional de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial; para atender los requerimientos que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras para requerir los bienes, servicios, existencias físicas y materiales de manera adecuada, eficiente y eficaz a cada área usuaria.

C. Nivel Regional

Serrano, A. (2022) “Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco 2021, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, concluye en lo siguiente:

En el plano general, para la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Chaglla, primero 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 básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda, y la percepción de igualdad respecto a los servicios públicos 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 relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos 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 Públicos 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.

D. Nivel Local

Tello, M. (2017) “Gestión Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Medical Import E.I.R.I. Periodo 2017, en la Universidad de Huánuco, concluye en lo siguiente:

La gestión logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar una buena planificación y gestión de operaciones en todas las áreas este permitirá mejorar la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.

La gestión de compras incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I.” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que trabajar con planificación en los procesos de compras mejora considerablemente la rentabilidad de la empresa.

La gestión de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I.” 2017; afirmación

fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que cumplir con las normas de buenas prácticas de almacenamiento mejoraría considerablemente la rentabilidad.

La gestión de Distribución incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.l” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que aprovechar esta gestión planificando y supervisando constantemente la distribución obtendríamos mayor rentabilidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. GESTIÓN LOGÍSTICA

Según Urday, C. y Cebreros G. (2017). Para lograr un mejor entendimiento del papel de la logística y su relación con la gestión de la cadena de suministro se presenta la siguiente definición: “Proceso de planear, implementar y controlar, en forma eficaz y eficiente, el flujo y almacenamiento de bienes y servicios, desde el punto de origen al de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes” (p. 30).

Es así que, desde el principio de los tiempos, los productos que la gente desea no tienen o no se producen en el lugar donde se quieren consumir o no están disponibles. La humanidad tuvo que optar por consumir los productos en el lugar donde se encontraban o transportarlos a un lugar determinado y almacenarlos. No existía un sistema desarrollado de transporte y almacenamiento, el movimiento de los productos se limitaba a lo que una persona podía acarrear. El sistema de transporte y almacenamiento obligaba a las personas a vivir cerca de los lugares de producción. Bello (2014).

La revista Tecnología en Gestión Logística (2013) conceptualiza a la gestión logística como la acción en la cual cumple una serie de procedimientos que parten desde la planificación, el almacenamiento, la atención de solicitudes, el transporte y cuidado de la mismas, así como la distribución oportuna al cliente o a quienes solicitan algún medio como parte del objetivo fundamental de la eficiencia en el servicio directo.

En ese sentido la logística es la encargada de proveer el medio o recurso del tipo de almacenamiento según las características del producto, así como del control del stock de modo que esto pueda ser útil en las urgencias laborales, para ello los trabajadores son quienes establecen la prioridad de la dotación de los recursos, así como de la continua reposición del producto.

Para la Council of Logistic Management (2013) la gestión integrada de la logística, es el conjunto de procesos que se realizan desde la adquisición del producto, su procedimiento de manejo del tiempo, del almacenamiento, del control del stock, de las características técnicas de los recursos de modo que estas situaciones ayuden a los responsables de la empresa a generar espacios de mejoramiento continuo ya sea en la manipulación o en el tipo del área de almacenamiento según las condiciones de cada producto.

Según Anaya y Polanco (2007). La gestión logística representa disminución de capacidad de respuesta en los procesos que genera velocidad en el movimiento de materiales por la organización. Involucran los procesos de la gestión del aprovisionamiento, producción – almacenamiento y distribución física.

Desde la postura de Ballou (2004). Explica que la logística gira entorno a crear valor: para todos los involucrados en el entorno de la empresa. Agrega que el valor en la logística se expresa en fórmula de tiempo y lugar. El bien o servicio adquiere valor cuando su presencia física representa la idoneidad para la necesidad el cliente.

2.2.1.1 Evolución histórica de la gestión logística

Históricamente, la logística tiene su origen en el ejército (Guerras Napoleónicas y las guerras europeas de liberación). Dejó el suministro a los combatientes o más precisamente la logística de la gestión, el almacenamiento y el control del transporte de mercancías necesarias para la conducción de la guerra (armas, municiones, alimentos, etc.) en el momento adecuado en el lugar adecuado.

Una de las primeras literaturas que trata de forma específica de la función de compras y en el que se destaca la importancia de esta función dentro de la empresa es el clásico *On the Economy of Machinery and Manufacturers*, publicado por el autor inglés Charles Babbage en 1832. Son dos las aportaciones principales 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).

Posteriormente ya en el siglo XX es donde se le comienza a dar más importancia al concepto de logística. Las principales etapas de evolución de la logística son:

- En 1950, se descubre el potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales. El enfoque de costo como estructura sistémica permitió revelar que, para llegar al costo total menor, no siempre es necesario cortar o eliminar una parte del proceso, lo importante es incrementar la efectividad con la que se realizan las tareas para eliminar los costos.
- A continuación, en el año de 1955, debido a la demanda del cliente por un mejor servicio, se mejoró el desempeño de la logística para mejorar la calidad y el tiempo de entrega, con lo que las empresas podían posicionarse mejor y lograr una ventaja competitiva. A este nuevo concepto se le llamo equilibrio costo - servicio.
- Posteriormente en el año de 1965, las empresas comienzan a enfocarse y a especializarse en la logística, haciéndola de su única actividad económica, con lo que su especialización la llevo a reducir los costos de la misma.
- Ya en el año de 1970, para este periodo no era suficiente el Outsourcing de las organizaciones, las empresas necesitaban que se empleara el concepto de Just In Time en los pedidos, esto quiere decir que se entregaría la cantidad exacta, en el momento exacto, en el tiempo exacto que fuera necesario. Con esto se logró tener un control preciso de la cantidad de materiales que eran necesarios, así como la optimización del tiempo y los recursos. Este enfoque fue utilizado particularmente por las industrias aeronáutica, espacial, automotriz y de electrodomésticos debido a que gracias a la optimización del tiempo se logró evitar la depreciación que en estas mercancías es altamente acelerada.
- En el año de 1985, el enfoque de Just In Time que se empleó originalmente en las empresas solo para su abastecimiento por fin llega el consumidor final, mediante entregas exactas cuando y en el lugar donde sean necesarias, a este

concepto se le llamó Quick response. Esta estrategia se utilizó esencialmente para eliminar los costos de mantener anaqueles de venta y aumentar la diversificación que se le ofrece al consumidor final.

- En el año de 1995, en esta época el enfoque evoluciona de ser solo un esfuerzo de la empresa para mejorar su logística a mejorar las relaciones con los clientes, distinguiendo entre estos a los clientes más importantes (clientes estratégicos) y de igual forma mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos. Esto da como resultado la inclusión de estos personajes en la planeación estratégica de la empresa y de la importancia de la colaboración y cooperación para hacerle frente a la globalización de los mercados.

Finalmente, en el año 2008, la planeación estratégica de las organizaciones ya no solo abarca a nuestros clientes estratégicos y nuestros proveedores, si no que se arma una cadena de proveedores, productores y distribuidores que abarca desde la recolección de la materia prima hasta el consumidor final, empleando no solo el Outsourcing y el Just In Time sino que desarrollando un compromiso de todos los que forman esta cadena para generar una producción económica con cierto valor agregado.

Entonces para conceptualizar y comprender de mejor manera el concepto de logística, es necesario revisar cómo ha sido su evolución a través del tiempo aun cuando algunos autores como ser G. Stevens, incluso subdividen la primera etapa tradicional en dos, planteando que inicialmente este concepto era en la práctica inexistente. El moderno concepto de logística surge, de modo paralelo al desarrollo de las técnicas de gestión de materiales, como una respuesta de las organizaciones para satisfacer las cada vez más exigentes demandas de sus clientes.

2.2.1.2 Principios teóricos de la gestión logística

Los fundamentos de la gestión logística en la administración pública del Perú se basan en las leyes y normas relacionadas a la gestión logística y estas son las siguientes:

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

La Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado establece las disposiciones y lineamientos que deben tener en consideración las Entidades del Sector Público para la realización de procedimientos de contrataciones de bienes, servicios, consultorías y obras que se realicen. Estas normas son de ámbito nacional, siendo competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas el diseño de políticas sobre dicha materia y su regulación. Cualquier disposición o acto que se emita en contravención de lo dispuesto es nulo de pleno derecho.

Asimismo, en la Resolución Jefatural N° 118 – 80 INAP/DNA-Normas Generales del Sistema de Abastecimiento, que establece los mecanismos que garanticen la contribución del Abastecimiento a la consecución de resultados institucionales, así rodear de garantías y pautas de medición al ejercicio de la función de Abastecimiento.

Esta resolución se sustenta en la siguiente base legal: Ley 14816 y complementaria 16360, Orgánica del Presupuesto Funcional, Decreto Ley 22056, que instituye el Sistema de Abastecimiento, Directiva N° 002-79-INAP/DNA

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

2.2.1.2.2. Dimensiones de la gestión logística

2.2.1.2.2.1 Gestión de compras y abastecimiento

Se encuentra relacionada con el flujo de materiales, siendo las compras una de las primeras funciones de la cadena de suministro. Las compras deben de garantizar y satisfacer las necesidades de materias primas, materiales, insumos y bienes que requiere una organización para cumplir con sus compromisos con sus clientes. Por ello es importante la planeación de las necesidades de cada área, así comprar y abastecer cada uno de estos requerimientos. Mora (2012).

Entonces llevado la conceptualización de lo anterior, en el sector público se considera el análisis de uso de los medios de manera efectiva, así como de las acciones de control del inventario que es indispensable para la

atención y distribución oportuna de las solicitudes dentro del sistema de adquisición, de los diversos productos que son parte del inventario.

También una cadena de abastecimiento es el conjunto de redes de organizaciones que están envueltas, a través de enlaces corriente arriba y corriente abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos o servicios en las manos del cliente final. Si bien es cierto que la gestión logística comprende una serie de aspectos desde la planificación, y la entrega de los productos, la gestión de compra está separada del abastecimiento, lo que esta normado dentro de las funciones del área correspondiente, sin embargo, se articula por lo que el concepto anterior debe precisarse de manera sustantiva. Christopher, (1992).

En ese sentido Tommelein (2003) consideró que la gestión logística es el trabajo en sincronía de diferentes personas con diferentes funciones pero que alcanzan las responsabilidades del objetivo de la institución, por ello, se interpreta que si concuerda con lo que se realiza dentro del sector público en la cual pese a las diferentes áreas todos buscan cumplir las estrategias del estado.

2.2.1.2.2.2 Gestión de inventarios

En el sector público se infiere que la gestión de inventarios busca satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, para ello se debe de garantizar en forma cuantitativa cada uno de los requerimientos de las diversas áreas y usuarios, así brindar un servicio de calidad.

Según Mora (2012), la gestión de inventario es la evaluación del stock de los productos físicos en concordancia con los costos, así como del sistema de almacenamiento en la cual debe registrarse de manera oportuna, para ello la inserción de la tecnología es importante, ya que la ubicación de la misma debe ser factible y viable con la asistencia correspondiente.

También se concibe que el conocimiento del inventario determina la efectividad de la planificación respecto a las necesidades que se encuentran en función a los requerimientos de las diversas áreas o según los convenios establecidos entre el sector público y privado.

Siguiendo la línea, según Bastidas (2010, p. 65) el sistema de control del inventario involucra las diversas actividades que permiten a la empresa cumplir los objetivos propuestos ya que de él, se depende el oportuno manejo de los materiales, recursos, equipamiento, y esto debe ser claro y contundente con la forma de registro, la ubicación dentro del sistema de almacenamiento, la manipulación y transporte, así como del mismo control. Desde el concepto del autor, el control del sistema de inventarios depende de las características de la empresa o de la institución ya sea público o privado, por ello la tipificación articula costos, stock, y los disponibles dentro de lo que se diferencia de los medios fungibles.

2.2.1.2.2.3. Gestión de distribución y almacenamiento

Según Mora (2012) la distribución es una de las actividades estratégicas sobre el tratamiento de los recursos, 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 empresa.

Esta acción es uno de los componentes más importantes de la gestión logística, ya que requiere de planificar y establecer los espacios a usar en el almacenamiento de materiales e insumos, y a su vez, contar con los requerimientos y necesidades para su distribución. Esta gestión busca minimizar los costos en las operaciones y alcanzar niveles adecuados en el servicio de los clientes.

Al respecto Trejos (2009) precisó que la gestión del abastecimiento y del almacenamiento son dos procesos complementarios ya que la distribución de los recursos o materiales está en función al nivel de requerimiento y priorización en cada departamento o área productiva, y esto se complementa con la necesidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios o clientes potenciales que la empresa cuenta.

2.2.2 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad de servicio comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. De

igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. La lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio. Ambos se encuentran estrechamente relacionados (Colectivo de Autores: Ponencia VI Congreso Nacional de la Calidad. 2da Edición. Ediciones Gestión 2000 S.A. España. pp. 87).

Según Méndez (2014) la calidad tiene la premisa de que el sector público realice las cosas bien desde la primera vez y con eficacia, explica que se realice de la manera más óptima utilizando la menor cantidad de recursos buscando la satisfacción las necesidades de todos los ciudadanos (representa la calidad subjetiva) o también para alcanzar los niveles óptimos del producto o los estándares establecidos por la entidad competente (representa la calidad objetiva), todo ello dentro del marco político administrativo.

Para Caraza (2015) la calidad en los servicios públicos representa la asociación de diferentes enfoques observables en la gestión, como el alcance del poder ejecutivo, los servidores públicos que contribuyen en ella y los ciudadanos que representan a los clientes de los servicios.

En esa misma línea Bastos (2007) expresa las necesidades e intereses de los clientes tienen como requisitos: la confianza en la organización, la flexibilidad para atender los cambios, la calidad homogénea, la certeza de recibir el bien o servicio, la exigencia particular, contando, además, la certeza de la organización formal, orientación al cliente, presencia de estrategias y la administración de sistemas de información.

De forma más específico, según Cordero (2011) los servicios públicos representan la totalidad de acciones que efectúa la administración pública continua y uniformemente, en busca de la satisfacción de las necesidades básicas de los administrados. Cumple con las siguientes características:

- Es una actividad eminentemente técnica, buscando un fin social.
- El fin es lograr satisfacer las necesidades básicas de los administrados, regulado por derecho público.
- La actividad es realizada por el estado, o puede ser por el sector privado (con la aplicación de una concesión)

- Enmarcarse en un régimen jurídico que logre garantizar la satisfacción efectiva de necesidades de los administrados.

Toso (2003, p. 253) indica que los usuarios pueden calificar la calidad de servicio a través de las siguientes dimensiones:

- **Confiabilidad:** representa que la organización puede ejecutar el servicio con seguridad y consistencia correcta durante todo el proceso de servicio a todos los clientes.
- **Accesibilidad:** representa la facilidad para que los clientes establezcan contacto con la organización y agilizar el proceso del servicio. Representa la disponibilidad para brindar un servicio con rapidez.
- **Seguridad:** Representa el nivel de seguridad del servicio que es evidenciado por el cliente, la organización debe garantizar que no existe peligro sobre sus clientes durante las operaciones.
- **Empatía:** Representa el entendimiento de la posición del cliente, como se siente, sus expectativas con el servicio y tratar de ponerse en su lugar considerando el tiempo, lugar y calidad.
- **Tangibilidad:** Referida a la parte física de la organización sus locales, equipos, personas y la forma como están dispuestos para lograr un mejor servicio a los clientes o usuarios.

Tigani (2006, p. 187) opina que para medir la calidad del servicio debe tenerse en cuenta:

- **Respuesta:** Representa en nivel de velocidad o capacidad para lograr la acción en la organización, un servicio con mayor rapidez (o menor tiempo de respuesta) es más valorado por el cliente.
- **Atención:** Representa como se lleva a cabo el contacto con el cliente durante el servicio, como es el proceso en sí, como se le recepcionan, se escuchan, se brinda, se ayuda y como termina el proceso.
- **Comunicación:** Representa como se comunica que el cliente se está atendiendo y que como organización también estamos siendo entendidos.
- **Accesibilidad:** Representa la ubicación de la organización para el servicio, la pertinencia del lugar para la necesidad, las posibilidades de establecer contacto con la organización (de manera física o presencial, por teléfono, internet, etc)

- **Amabilidad:** Representa como la organización a través de sus representantes ante el cliente muestran afecto, expresan sensibilidad ante reclamos y muestra empatía con los diferentes tipos de clientes, especialmente con aquellos que requieren una atención diferente o especial por sus condiciones físicas o psicológicas.
- **Credibilidad:** Representa el nivel de cumplimiento del servicio en los tiempos programados para los clientes, los clientes desprecian la mentira, reconocen expectativas de la organización y valoran el tiempo.
- **Comprensión:** Representa que la organización debe aplicar esfuerzos para entender al cliente y lo que representa el servicio para él

2.3. Bases conceptuales

Con el fin de obtener mayor claridad en los términos empleados, en las siguientes líneas se explica los conceptos desarrollados sobre el tema:

- **ALMACENAMIENTO**
Función que consiste en la custodia de los productos o mercancías, lo que exige una técnica de organización, clasificación y disposición en el almacén, para finalizar con la salida de los mismos. (Bureau 2011, pág. 63)
- **APROVISIONAMIENTO**
Macroproceso logístico para asegurar el abastecimiento de materiales y garantizar la ejecución de los procesos en la organización con el objetivo de cumplir las metas organizacionales. (Mock, Ruiz, Montero, & Habfe, 2018).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**
En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes

y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública. (A Alvarez Julca -2012).

- **CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos. (Moya, 2016)

- **COMPRAS**

Es la adquisición de un producto o servicio que realiza el consumidor o cliente; definiéndose compra como el acto de adquirir un artículo o servicio que se encuentra para la venta, pagando un precio estipulado por el vendedor. (RN González · 2007)

- **COTIZACIÓN:**

Es un documento contable en donde se detalla el precio de un bien o un servicio para el proceso de compra o negociación. Dentro de este proceso también se le conoce como presupuesto, y es cuando un cliente le pide a cierta empresa que le indique el valor de un pedido de mercancía. Heredia Viveros, Nohora Ligia. (2007)

- **DEMANDA**

Es la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en una condición y en un periodo concreto. Bastos (2007, p.8)

- **DISTRIBUCIÓN**

Se relaciona al conjunto de acciones que se llevan a cabo desde que un producto se elabora por parte del fabricante hasta que es comprado por el consumidor final. El objetivo de la distribución es garantizar la llegada de

un producto o bien hasta el cliente. P. Kotler, Gerencia de comercialización, (Prentice-Pasillo, 7.º ed., 1991)

- **EFICIENCIA**

Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización. Koontz, Weihrich y Cannice (2012)

- **ENFOQUE AL CLIENTE**

Principio en el que se basa una organización y orienta su gestión hacia el cliente, se considera imprescindible conseguir la satisfacción del cliente, cubrir las necesidades que pudiese tener y satisfacer sus expectativas. Roger. G. Schrolder (1992)

- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Provee a la organización de un mejor y permanente control sobre todos los procesos de la organización. Permite alcanzar un mejor desempeño y mejores resultados en los procesos, los productos y/o servicios. HGH Palma · 2016

- **EXISTENCIAS**

Son los bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Las existencias forman parte del activo corriente. R Echauri · 1975

- **GESTIÓN LOGÍSTICA**

Se basa en un control eficiente y proactivo del flujo de materiales, utilizando mecanismos apropiados de adaptación de las capacidades de la organización. (Escudero, 2014)

- **GESTIÓN DE PROVEEDORES**

Conjunto de actividades orientadas a garantizar que se obtendrán para la organización los mejores productos/servicios en el mercado con las mejores

condiciones, las entregas en tiempo oportuno, identificación del proveedor con la organización, etc. por VT Avila · 2021

- **GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS**

La gestión del abastecimiento es la labor logística mediante la cual se adquieren los productos, bienes y servicios que se requieren para la adecuada operación del sistema de producción y las áreas de apoyo de la empresa. (Emilio, 1999, citado en (Vásquez, 2017, p. 1))

- **GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS**

La logística de almacenamiento consiste en tareas de almacenamiento de los aprovisionamientos recibidos, mantenerlos en correcto estado y que el depósito de todos estos redunde de manera positiva en la actividad de la empresa. Es decir, no solo tratan de almacenar, también tratan de que el almacenaje sea eficiente. (Carreño, 2016)

- **GESTIÓN DE INVENTARIOS**

Cuando hablamos sobre gestión de inventarios nos estamos refiriendo a un seguimiento profundo de los artículos o materiales que se almacenan, esto a través de ciertas actividades que logran proporcionar un amplio conocimiento en la administración adecuada del registro, compra y salida del inventario dentro de una empresa. ortega (2010),

- **PROCESO LOGÍSTICO**

Todas aquellas actividades que involucran el movimiento de un producto, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transportación de dichos productos. Christopher, 2000, pp45-46)

- **TIEMPO DE ORDEN DE COMPRA**

El tiempo de ingreso de las órdenes de compra es el tiempo de ingreso de la documentación que un comprador entrega a un vendedor para solicitar una cierta mercadería. Richard Ivey School of Business

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito

El ámbito de estudio es la región Huánuco, Distrito de Pillco Marca donde está ubicado la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, y donde se hizo la observación y el análisis de las variables de investigación.

3.2. Población y selección de la muestra

3.2.1. Población.

Comprende los funcionarios de la dependencia encargada de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022. Categorizados según régimen laboral.

Tabla 1: POBLACIÓN DE ESTUDIO

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA- 2022 POR REGIMEN LABORAL	NÚMERO DE TRABAJADORES	TOTAL	%
---	-------------------------------	--------------	----------

Decreto Legislativo N° 276	24	24	100
Decreto Legislativo N° 728	123	123	100
Decreto Legislativo N° 1057	84	84	100
TOTAL	231	231	100

Fuente: (Extraído del Plan de Desarrollo de Personas-2022/MDPM-Huánuco)

3.2.2 Muestra. Por naturaleza del estudio, la muestra de investigación fue no probabilístico, intencional por conveniencia, estimando como muestra del Decreto Legislativo N° 276 a 13 trabajadores, Decreto Legislativo N° 728 a 75 trabajadores y del Decreto Legislativo N° 1057 a 49 trabajadores, los que fueron seleccionados Por los investigadores como áreas críticas. Al respecto dice (Otzen & Manterola, 2017) que una muestra es intencional porque “permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos.

La muestra está representada por 137 trabajadores que desempeñan funciones administrativas entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Pillco Marca - Huánuco,

Tabla 2: Muestra de estudio

Régimen laboral	Funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco marca, Periodo 2022
Decreto Legislativo N° 276	13
Decreto Legislativo N° 728	75
Decreto Legislativo N° 1057	49
TOTAL	137

Fuente: Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022.

Elaboración: Propia de los tesistas

3.3. Nivel, tipo y diseño de Estudio

3.3.1 Nivel.

En torno **al nivel de la investigación**, Caballero (2008) enfatiza que “el nivel de estudio es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social pudiendo ser: nivel exploratorio, nivel descriptivo, nivel correlacional, nivel explicativo y el nivel predictivo o experimental” (pp.83 – 85). Teniendo en consideración dichos niveles el presente trabajo es está enmarcado en el nivel explicativo.

3.3.2 Tipo de Estudio.

Según Sampieri et al. (2018) declara que “el tipo de investigación se refiere a la clasificación que se hace según el nivel de conocimiento que busca y el grado de manipulación de las variables” (p. 52). En mérito a lo expresado por el autor nuestro tipo de investigación es **APLICADA**. El enfoque de este tipo de investigación se basa en el uso de teorías y conocimientos previamente existentes para abordar situaciones específicas, en lugar de generar nuevas teorías. Esta elección se debe a nuestra intención de resolver un problema práctico y contribuir al desarrollo social y económico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Periodo 2022; en ese sentido sus resultados han sido de aplicación primaria a dicha unidad de análisis, sin perjuicio de las posibles generalizaciones a inducirse para el resto de la población.

Gomero, G. y Moreno, J. (1997) “Proceso de la Investigación Científica; Tiene por objetivo resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estudia hechos o fenómenos de posible utilidad práctica. Esta utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social”.

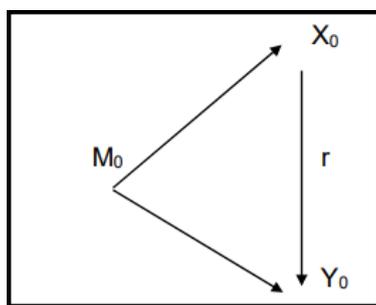
3.3.3 Diseño de estudio

Hernández y Mendoza, (2018) definen a los estudios no experimentales como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 174). El diseño del presente estudio es no experimental en su

variante transeccionales, porque no se manipulan deliberadamente las variables ni tampoco se establecerá un grupo de control; y se llevará a cabo en un solo momento, es decir, el recogimiento de datos se ejecutará por única vez. En este estudio, de acuerdo con este diseño, se observarán los fenómenos tal como ocurrirán en su contexto natural.

3.3.4 Esquema

El nivel descriptivo- correlacional tiene el siguiente esquema:



Donde:

M_0 : Observación de la muestra

X_0 : Observación de la variable independiente (Gestión Logística)

Y_0 : Observación de la variable dependiente (Calidad de los Servicios)

r : La relación entre la gestión logística y la Calidad de servicios.

3.3.5. Criterios de inclusión y exclusión

A. Criterios de Inclusión

En la presente investigación fueron incluidos: -Trabajadores de todos los regímenes laborales -Trabajadores de todas las gerencias

B. Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encontraban de vacaciones, licencias y otros de ambos sexos.
- Trabajadores que no deseen participar de la investigación
- Trabajadores con relación laboral menos tres meses en la municipalidad.

3.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación

3.4.1. Métodos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró un método principal y varios métodos secundarios, los cuales se detallan a continuación:

Método principal: se utilizó el método científico, con la finalidad de aplicar los pasos respectivos que se consideran en el reglamento de grados y títulos de la universidad, el cual corresponde al planteamiento de investigación, a la construcción del modelo teórico, el diseño de la metodología y la obtención y discusión de los resultados.

Hernández (2010), definen a los dos enfoques -cuantitativo y cualitativo como: “paradigmas de la investigación científica, pues ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Llevan a cabo observaciones y evaluación de fenómenos. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas”. Asimismo, cabe señalar que el presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, en el “enfoque cuantitativo se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al. 2014, pág.4). Lo que buscamos con el presente trabajo de investigación es analizar la información recolectada de la Municipalidad distrital de Pillco marca con el objetivo de solucionar los problemas identificados. La información que se recolectará serán datos numéricos, lo que ayudará a mejorar la precisión de la medición, por lo que será posible brindar mejores soluciones en base de los resultados obtenidos.

3.4.2 Técnicas e Instrumentos

La técnica de recolección de datos ha sido a través de la encuesta de acuerdo a una lista de preguntas aplicadas a 137 trabajadores que desempeñan funciones administrativas entre nombrados, contratados y de confianza en la

Municipalidad distrital de Pillco Marca, agrupados en todas las gerencias, para luego procesarlos y formular las conclusiones y recomendaciones.

3.4.3. Instrumentos Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó y se validó el siguiente instrumento:

A. Cuestionario: El cuestionario ha sido estructurado respecto al tema investigado, con doce preguntas abiertas dirigidas a 137 trabajadores que desempeñan funciones administrativas entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad distrital de Pillco Marca, agrupados en tres regímenes laborales de todas las gerencias.

3.4.4. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Respecto a la validación del instrumento se realizó con la opinión de 03 expertos que se indica en el siguiente cuadro sus resultados:

N° de Validadores	Nombres y Apellidos
1.	Juan, GARCÍA CÉSPEDES
2.	David Julio MARTEL ZEVALLOS
3.	Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA

3.5. Procedimiento

Se realizaron las coordinaciones para poder aplicar el instrumento sin interrumpir las labores en la Municipalidad Distrital de Pillco marca. Las técnicas que se utilizaron para el procesamiento de datos recolectados durante el trabajo de campo es el programa de análisis estadístico IBM SPSS 24.

Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Uno de los métodos más utilizados por los investigadores en la sociedad científica es el Coeficiente Alfa de Cronbach, lo cual nuestro trabajo lo utilizó, y calculado en el software de estadística SPSS V23.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Puntualizamos las acciones realizado con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida para su tabulación.

3.6.1. Técnicas para el procesamiento de datos

A. Procesamiento de los datos: Previa codificación de los reportes, se elaboró una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 22 en español, y se registraron los datos procedentes del instrumento; no olvidando parear los instrumentos aplicados.

B. Clasificación de la Información: Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.

C. La Codificación y Tabulación: La codificación es la etapa en la que se formó un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos serán tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada una de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado

3.6.2. Técnicas para el análisis de datos

Se realizó el siguiente procedimiento.

➤ **Análisis descriptivo e Interpretación de Datos:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se ha tenido en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

➤ **Análisis inferencial e Interpretación de Datos:**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio, para lo cual se trabajó con el nivel de significancia de ($p < 0.05$). Teniendo en consideración el margen de error y la cantidad de la población y muestra el margen de confianza será de 95. %

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, Minitab, y Excel para la prueba de correlaciones.

3.7. Consideraciones éticas

Para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta las siguientes consideraciones éticas.

- Se respetó las teorías y conceptos de autores que han realizado investigaciones anteriores y son indicados mediante la referencia bibliográfica.
- La recolección de datos se realizó con autorización de la Municipalidad distrital de Pillco Marca de la provincia y departamento de Huánuco.
- Se utilizó aplicativos informáticos para el procesamiento de textos, así como para el procesamiento estadístico, con sus respectivas licencias de uso.
- Se respetó las normas de bioseguridad para aplicar el cuestionario en la Municipalidad distrital de Pillco Marca de la provincia y departamento de Huánuco.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Resultados como producto del procesamiento de los datos mediante el análisis de la estadística descriptiva de la muestra de estudio considerada en la investigación, respecto a la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022.

Tabla N° 3: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO

	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
--	-------------------	-------------------	-----------------	--------------------

Válido	Régimen 276	13	9,49	9,49	9,49
	Régimen 728	75	54,74	54,74	64,23
	Régimen 1058	49	35,77	35,77	100
	TOTAL	137	100	100	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA PERIODO 2022.”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

Para la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, según los grupos de que fueron considerados en la muestra en estudio, estos se presentan y se corroboran en la Tabla 3 y la figura 1.

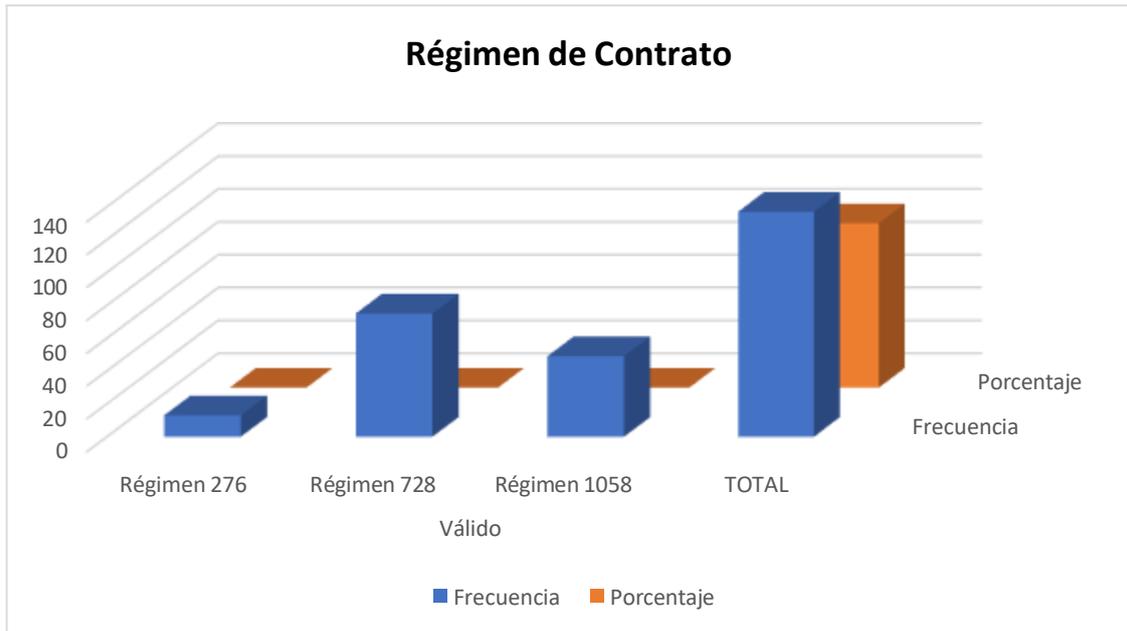
Grupos de la Muestra que tienen la siguiente distribución:

- El 9,49% de los elementos pertenecen al Régimen 276
- El 54,74% de los elementos pertenecen al Régimen 728, y
- El 35,77% de los elementos pertenecen al Régimen 1058.

INTERPRETACIÓN

Como podemos notar los grupos considerados en la muestra en estudio, en la Tabla 1 se presentan la distribución de los elementos por grupo según los regímenes laborales y contractual con la municipalidad, distribución en la que se tienen, en el régimen 276 a 13, en la 728 a 75 y en Régimen 1058 a 49 funcionarios respectivamente. Con ello se corrobora que en efecto los resultados que se presenta a partir de esta sección en adelante que está en función de la muestra considerada para el desarrollo de la investigación en la Municipalidad.

Figura 1: DISTRIBUCIÓN - RÉGIMEN DE CONTRATO



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

4.1.1. GESTIÓN LOGÍSTICA

4.1.1.1. GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

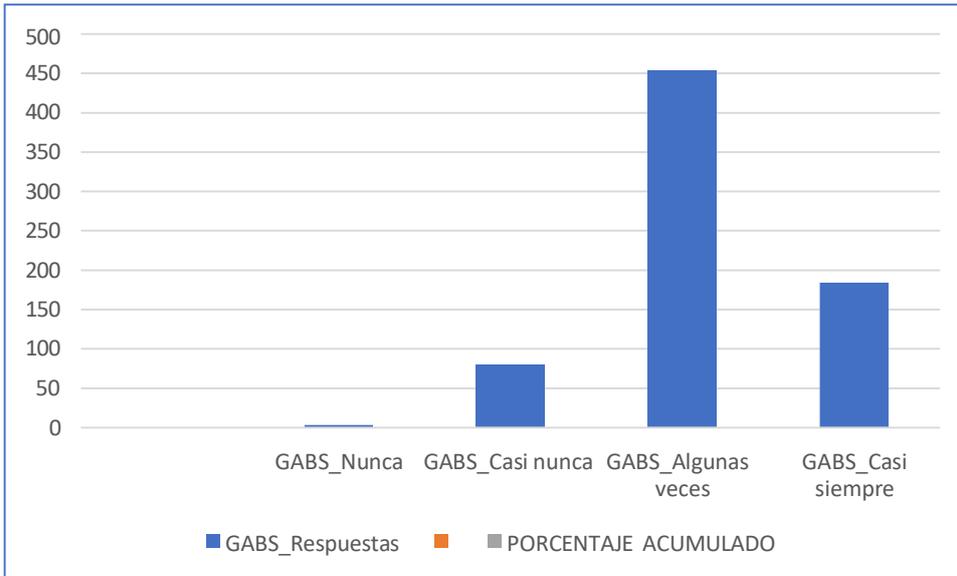
Tabla 4: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

INDICADORES	Respuestas	
	N	Porcentajes
Nunca	3	0,37%
Casi nunca	80	9,73%
Algunas veces	454	55,23%
Casi siempre	184	22,38%
Siempre	101	12,29%
Total	822	100,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 2 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022, 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 4 y figura 2.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 0,37% de los encuestados afirman que **Nunca**,
- El 9,73% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 55,23% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 22,38% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 12,29% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 4, en contraste, en general en promedio, al respecto de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el Periodo 2022, **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 la Municipalidad de Pillco Marca.

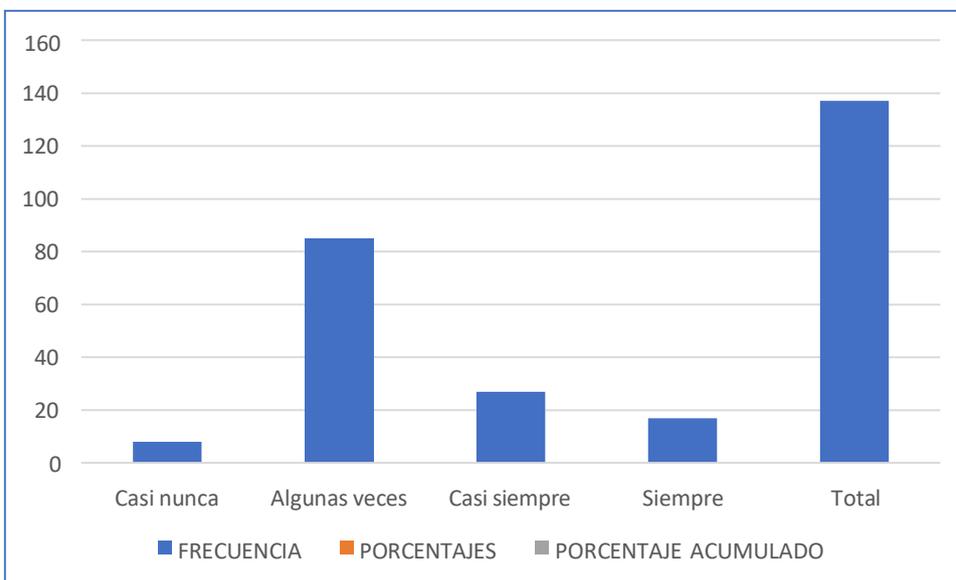
Tabla 5: ¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la Municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	5,84%	5,84
Algunas veces	85	62,04%	67,88
Casi siempre	27	19,71%	87,59
Siempre	17	12,41	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 03 Planificación de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca respecto al 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿Se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la Municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 5 y la figura 03. Siendo los resultados siguientes: 08 encuestados respondieron que **casi nunca** lo que representa el 5,84%, 85 encuestados que representa el 62,04% de los encuestados que afirman que **Algunas veces**, 27 de los mismos manifestaron que **Casi siempre** lo que representa el 19,71%, 17 encuestados que representa el 12,41% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, de acuerdo a resultados de la Tabla 5, en contraste, en promedio, se afirma que Algunas veces, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca con respecto al año 2022 **Algunas veces** se planifica de manera correcta los requerimientos ordinarios acorde a las necesidades de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/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.

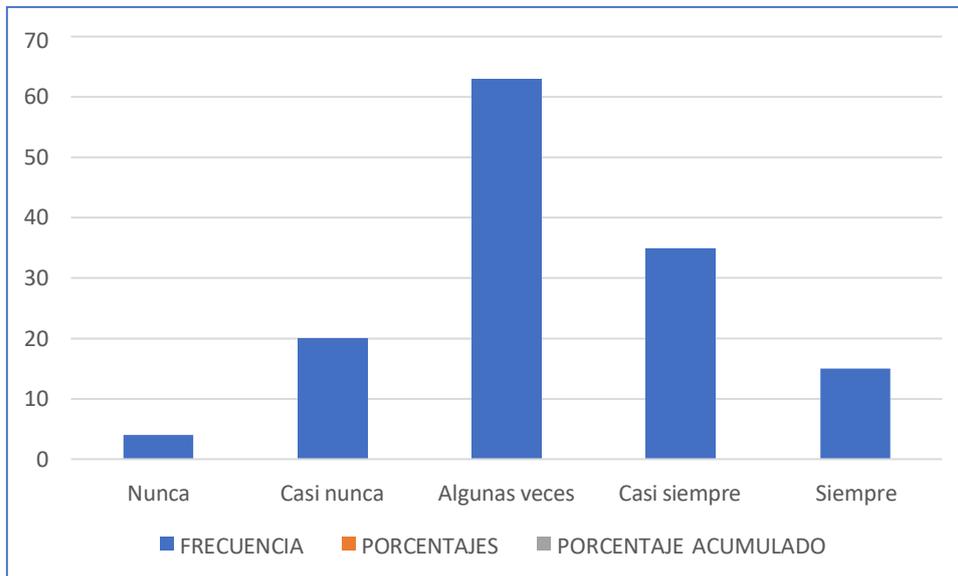
Tabla N° 06: ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	4	3,0%	3,0
Casi nunca	20	15,0%	18,0
Algunas veces	63	46,0%	64,0
Casi siempre	35	25,0%	89,0
Siempre	15	11,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 04. ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿Se planifica los requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la municipalidad?, los resultados obtenidos del procesamiento se muestran en la Tabla 06 y la Figura 04.

De lo que se puede concluir el siguiente:

- El 3,0 % de los encuestados afirman que **nunca**,
- El 15,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 46,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 25,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 11,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 06, Se afirma que **Algunas veces**, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022, se planifica los

requerimientos extraordinarios acorde a las necesidades de cada dependencia/área de la Municipalidad, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esta gestión es de mucha importancia a nivel de un gobierno local, para una correcta atención a los requerimientos de la dependencia/área usuaria, ya sea de contratación de un determinado bien o servicio.

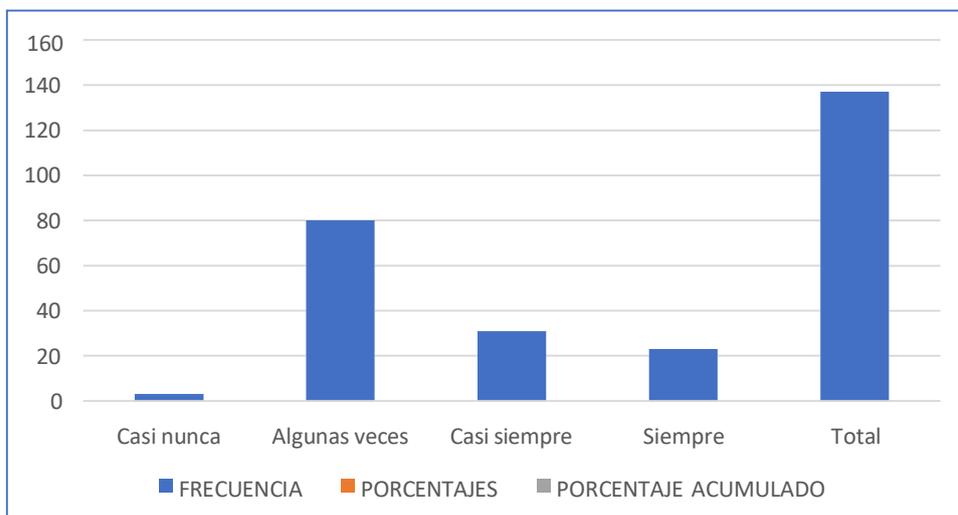
Tabla 07: ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	3	2,0%	2,0
Algunas veces	80	58,0%	60,0
Casi siempre	31	23,0%	83,0
Siempre	23	17,0	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 05. ¿En la Municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca con respecto al periodo 2022, en

cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?, en conclusión, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 07 y la figura 5.

En específico los resultados es el siguiente:

- El 2,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 58,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 23,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 17,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados de la Tabla 07, en contraste, en promedio, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca con respecto al periodo 2022. **Algunas veces** en la Municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de 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 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.

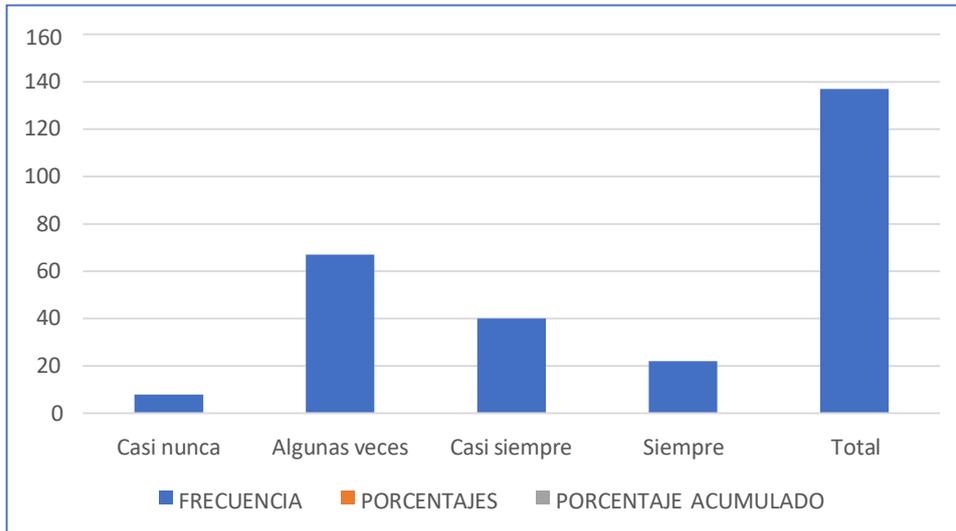
Tabla 08: ¿En la municipalidad en el proceso de selección de un proveedor para la adquisición o contratación de servicios se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable y garantizar la eficiencia del proceso?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	6,0%	6,0
Algunas veces	67	49,0%	55,0
Casi siempre	40	29,0%	84,0
Siempre	22	16,0	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 06. ¿En la Municipalidad 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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, con respecto al respecto a la interrogante ¿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?,

De acuerdo a los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 08 y la figura 06. los siguientes resultados:

- El 6,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 49,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 29,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 16,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 08, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022. **Algunas veces** 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, 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 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.

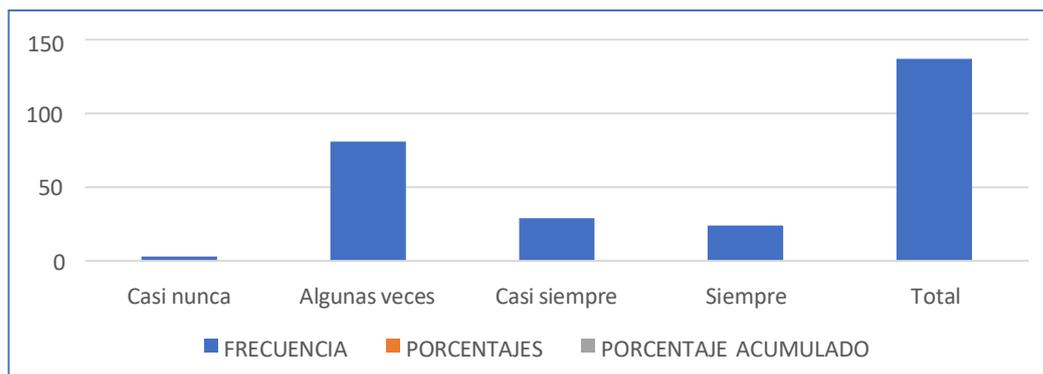
Tabla 09: ¿En la municipalidad los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva y se llevan a cabo de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	3	2,0%	2,0
Algunas veces	81	59,0%	61,0
Casi siempre	29	21,0%	82,0
Siempre	24	18,0	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 07 ¿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 PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al respecto a la interrogante ¿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?, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 09 y la figura 07. Los resultados son los siguiente:

- El 2,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 59,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 21,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 18,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la Tabla 09, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022. **Algunas veces** 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, 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 evidencian que en cierta medida la Municipalidad viene cometiendo infracciones a la ley de contrataciones, lo cual recae en responsabilidades administrativas y penales, teniendo como perjudicado a la población demandante de las obras.

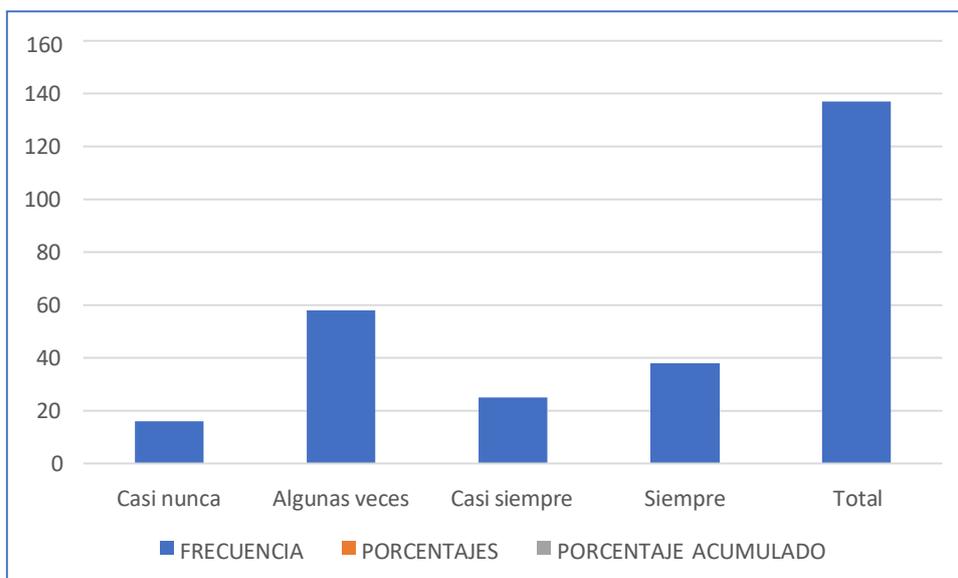
Tabla N° 10: ¿En la Municipalidad se les da seguimiento a las órdenes de abastecimiento de bienes y servicios, y cuando se sigue una orden se presenta un informe final?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	16	12,0%	12,0
Algunas veces	58	42,0%	54,0
Casi siempre	25	18,0%	72,0
Siempre	38	28,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 08 ¿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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2,022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, al

respecto a la interrogante ¿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?, el procesamiento se muestran en la Tabla 10 y la figura 08.

Los resultados son los siguientes:

- El 12,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 42,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 18,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 28,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 10, se afirma que Algunas veces, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2,022, al respecto **Algunas veces** 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, 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.

4.1.1.2. GESTIÓN DE INVENTARIOS

Tabla N°11: Gestión de Inventarios

INDICADORES	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJES
Nunca	21	3
Casi nunca	62	9
Algunas veces	342	50
Casi siempre	164	24
Siempre	96	14
Total	685	100%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Figura N° 09 Gestión de Inventarios



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas.

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2,022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 11 figura 9.

A nivel general los resultados son los siguientes:

- El 3% de los encuestados afirman que **Nunca**,
- El 9% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 50% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 24% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 14% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 11, en contraste, en general en promedio, al respecto de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2,022, **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. Es decir, la Municipalidad no tiene los bienes correctos en el lugar adecuado y en el momento preciso, por ende, existen retrasos en la atención de las demandas.

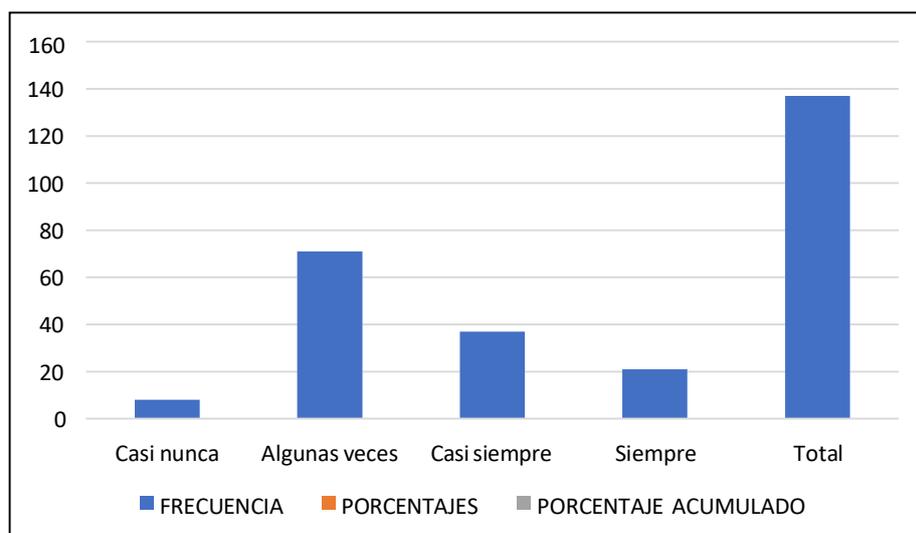
Tabla N° 12: ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad y se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	6,0%	6,0
Algunas veces	71	52,0%	58,0
Casi siempre	37	27,0%	85,0
Siempre	21	15,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 10. ¿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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2,022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿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?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 12 y la figura 10.

En específico los resultados son los siguiente:

- El 6,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 52,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 27,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 15,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 12, se afirma que **Algunas veces**, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022. **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.

Tabla N°13: ¿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?

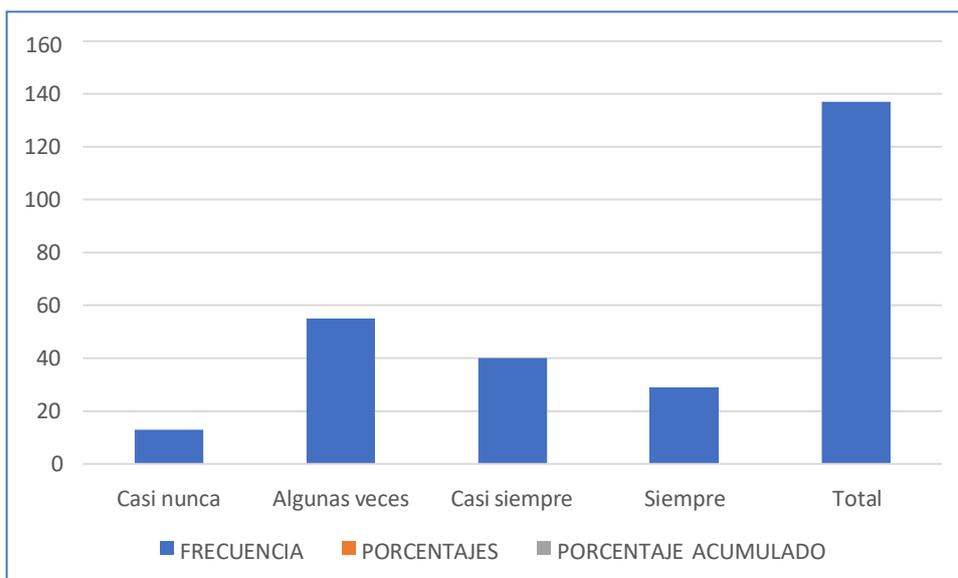
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	13	10,0%	10,0
Algunas veces	55	40,0%	50,0
Casi siempre	40	29,0%	79,0
Siempre	29	21,0%	100,0

Total	137	100,0%	
--------------	-----	--------	--

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 11. ¿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 PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022, 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 específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 13 y la figura 11.

En consecuencia, los resultados son los siguientes:

- El 10,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 40,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 29,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y

- El 21,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN:

Entonces, según los resultados de la Tabla 13, se afirma que **Algunas veces**, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022. el control de los inventarios 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, 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

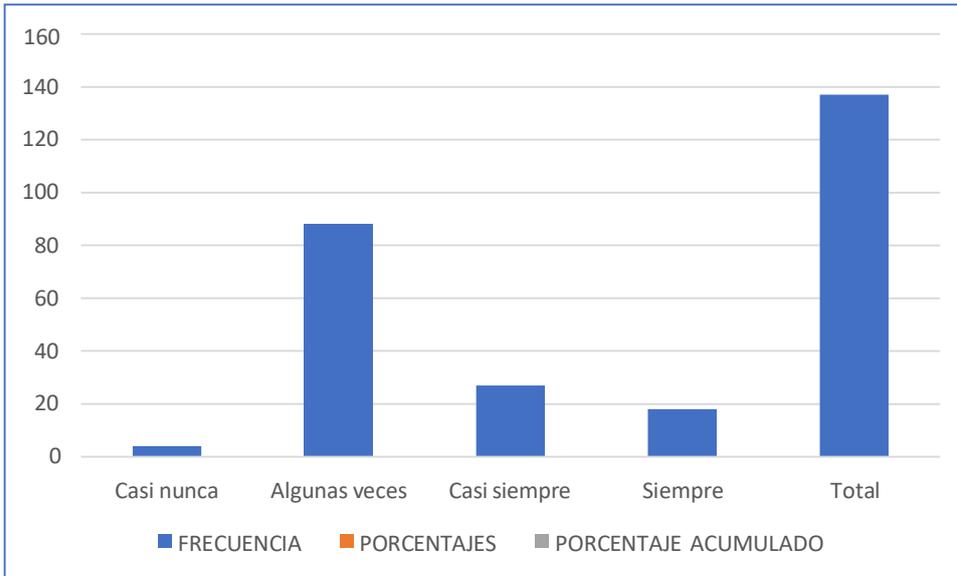
Tabla N° 14: ¿Los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a los requerimientos de la adquisición de las dependencias/áreas de la municipalidad y realizan acciones que aseguren la demanda de los seguimientos?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	4	3,0%	3,0
Algunas veces	88	64,0%	67,0
Casi siempre	27	20,0%	87,0
Siempre	18	13,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 12. ¿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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.
Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿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?, en consecuencia, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 14 y la figura 12.

En consecuencia, los resultados son los siguientes:

- El 3,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 64,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 20,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 13,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 14, se afirma que Algunas veces, es decir en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca respecto al periodo 2022, **Algunas veces** 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, 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.

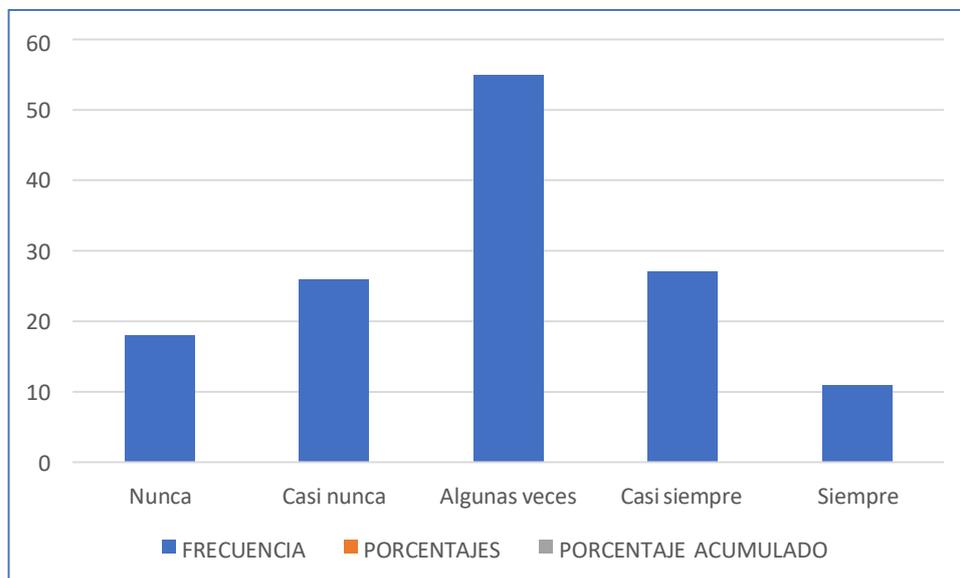
Tabla N° 15: ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	18	13,0%	13,0
Casi nunca	26	19,0%	32,0
Algunas veces	55	40,0%	72,0
Casi siempre	27	20,0%	92,0
Siempre	11	8,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 13: ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo al 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?, en conclusión, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 15 y la figura 13.

En resumen, los resultados son los siguiente:

- El 13,0% de los encuestados afirman que **Nunca**,
- El 19,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 40,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 20,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 8,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Lo que podemos decir que según los resultados de la Tabla 15, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **Algunas veces** en el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad, 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

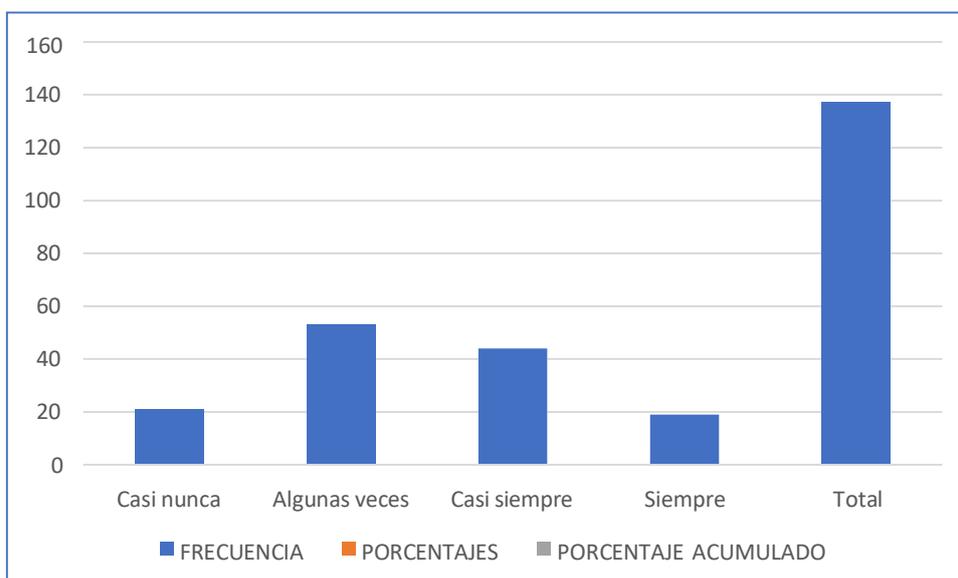
Tabla N° 16: ¿El nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes de los insumos y materiales que ingresa a la municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	21	15,0%	15,0
Algunas veces	53	39,0%	54,0
Casi siempre	44	32,0%	86,0
Siempre	19	14,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 14: ¿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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE INVENTARIOS, respecto a la interrogante ¿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?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 16 y la figura 14.

En conclusión, los resultados nos indican los siguientes:

- El 15,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 39,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 32,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 14,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 16, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **Algunas veces** 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, 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

4.1.1.3. GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

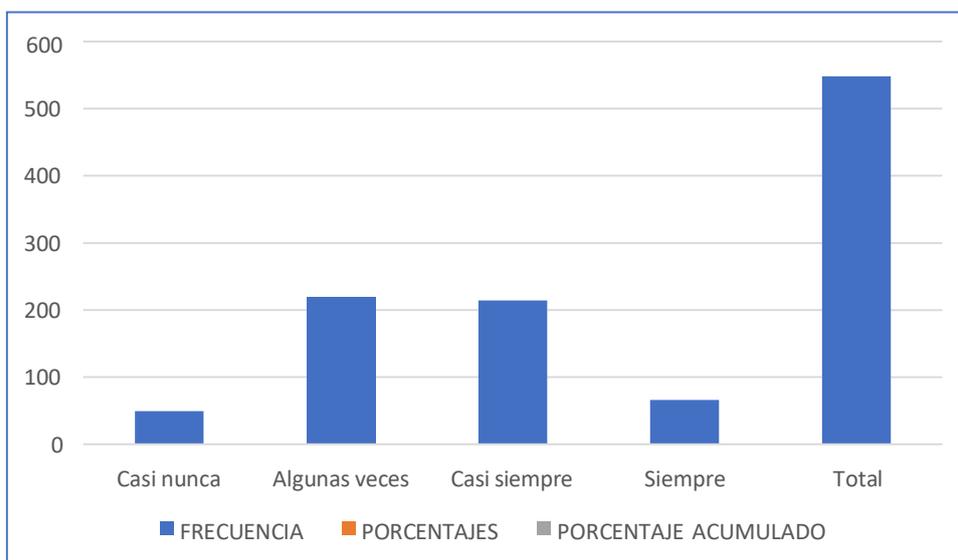
Tabla: N° 17. GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	49	9,0%	9,0
Algunas veces	219	40,0%	49,0
Casi siempre	214	39,0%	88,0
Siempre	66	12,0%	100,0
Total	548	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 15 GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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 17 y la figura 15.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 9,0% de los encuestados afirman que Casi nunca,
- El 40,0% de los encuestados afirman que Algunas veces,
- El 39,0% de los encuestados afirman que Casi siempre, y
- El 12,0% de los encuestados afirman que Siempre.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 17, al respecto de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **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. Es decir, 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.

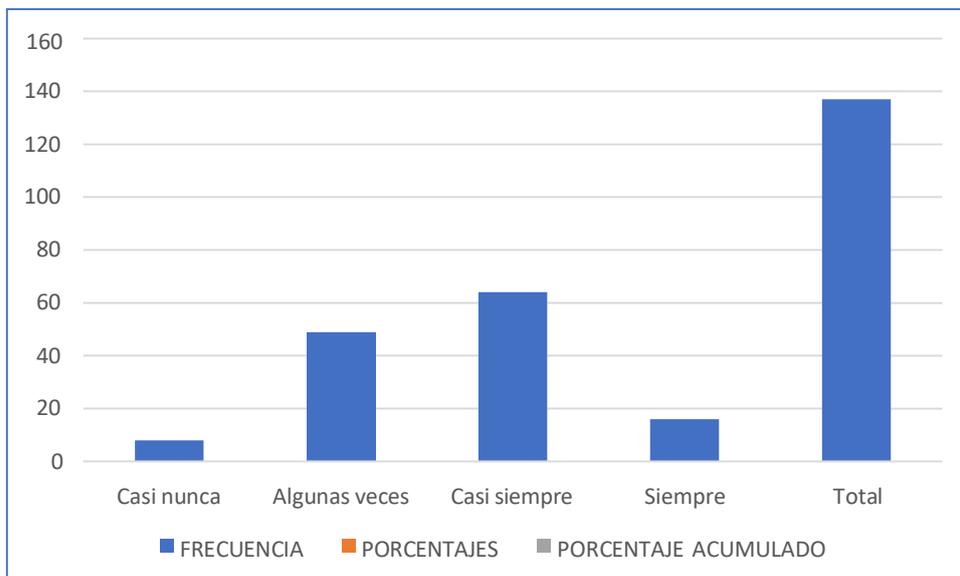
Tabla N° 18: ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	6,0%	6,0
Algunas veces	49	35,0%	41,0
Casi siempre	64	47,0%	88,0
Siempre	16	12,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 16.- ¿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 PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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 específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 18 y la figura 16.

En conclusión, los resultados es el siguiente:

- El 6,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 35,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 47,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 12,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 18, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **Algunas veces** 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 es muy preocupante en vista que las respuestas de esta área es clave y fundamental en la municipalidad por ende corresponde que esta tenga mecanismos adecuado para realizar de manera eficiente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias en función de una correcta administración de las demandas.

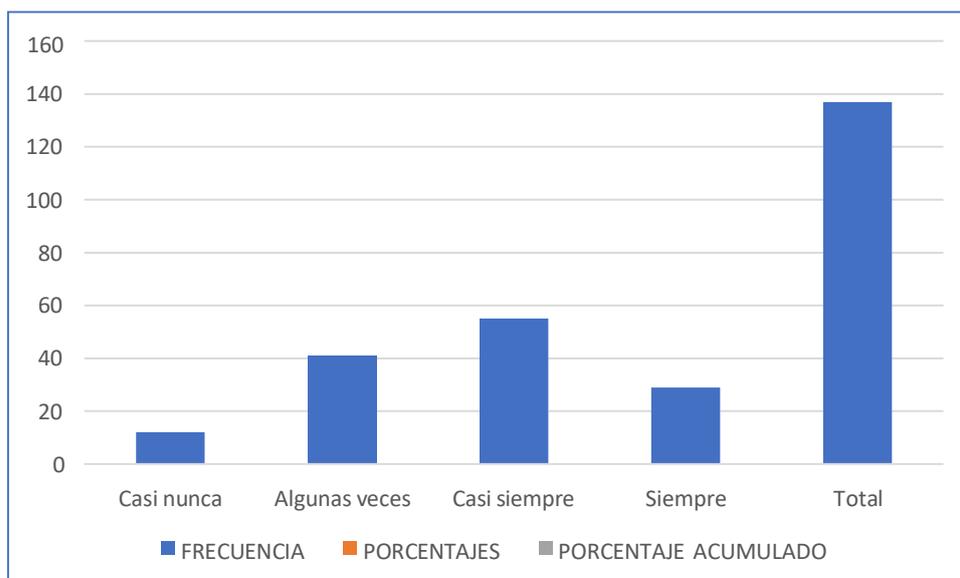
Tabla N° 19: ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	12	9,0%	9,0
Algunas veces	41	30,0%	39,0
Casi siempre	55	40,0%	79,0
Siempre	29	21,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesistas

Figura N° 17.- ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN U ALMACENAMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, respecto a la interrogante ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 19 y la figura 17.

En conclusión, los resultados son los siguientes:

- El 9,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 30,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 40,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre, y**
- El 21,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 19, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **Algunas veces** los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva, cuyo resultado es muy preocupante en vista que lo ideal es que los servicios y obras tienen que obedecer como respuestas a los requerimientos de las unidades y que estas tienen que direccionar mediante mecanismos adecuado para de esta manera en la municipalidad se pueda responder de manera eficiente la a las unidades usuarias en función de una correcta administración de las demandas.

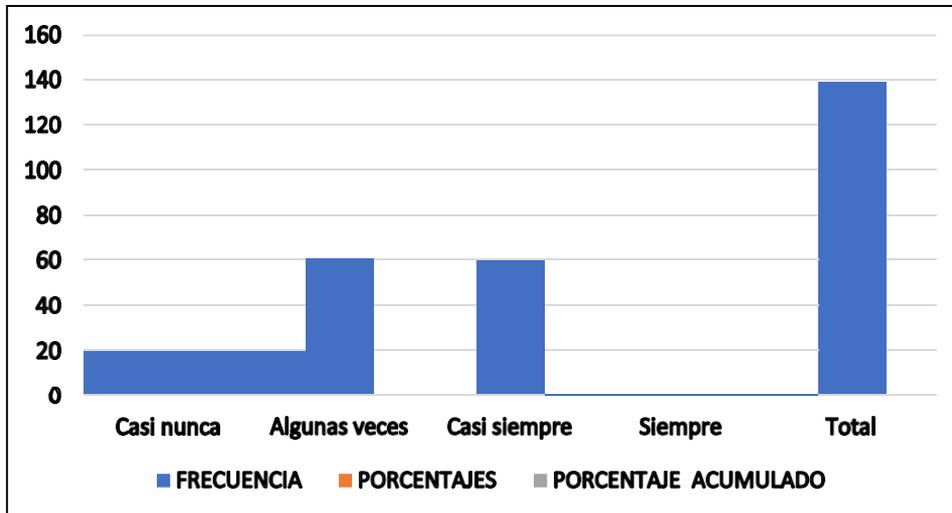
Tabla N° 20: ¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	6,0%	6,0
Algunas veces	64	47,0%	53,0
Casi siempre	60	44,0%	97,0
Siempre	5	3,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 18.- ¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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 controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?

En conclusión, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 20 y la figura 18.

Los resultados son los siguientes:

- El 6,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 45,7% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 42,9% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 5,7% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 20, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. **Algunas veces** el área de logística de la

Municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad, 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.

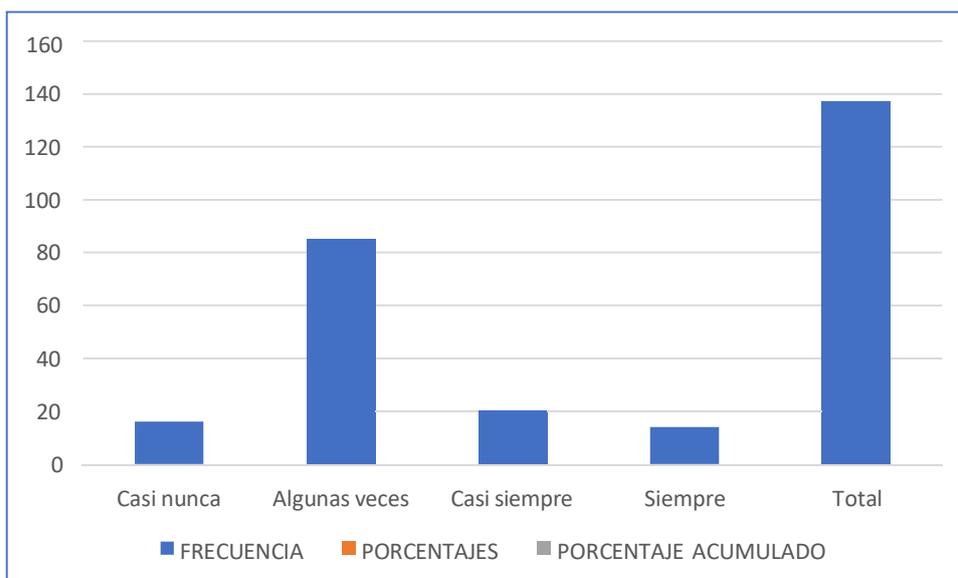
Tabla N° 21: ¿En la municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	16	12,0%	12,0
Algunas veces	85	62,0%	74,0
Casi siempre	22	16,0%	90,0
Siempre	14	10,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 19.- ¿En la Municipalidad las dependencias/áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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?,

Los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 21 y la Figura 19.

En conclusión, los resultados obtenidos son los siguiente:

- El 12,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 62,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 16,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 10,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 21, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, **Algunas veces** 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.

4.1.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

4.1.2.1. NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Tabla N° 22: Nivel de Continuidad y Permanencia de los Servicios Básicos

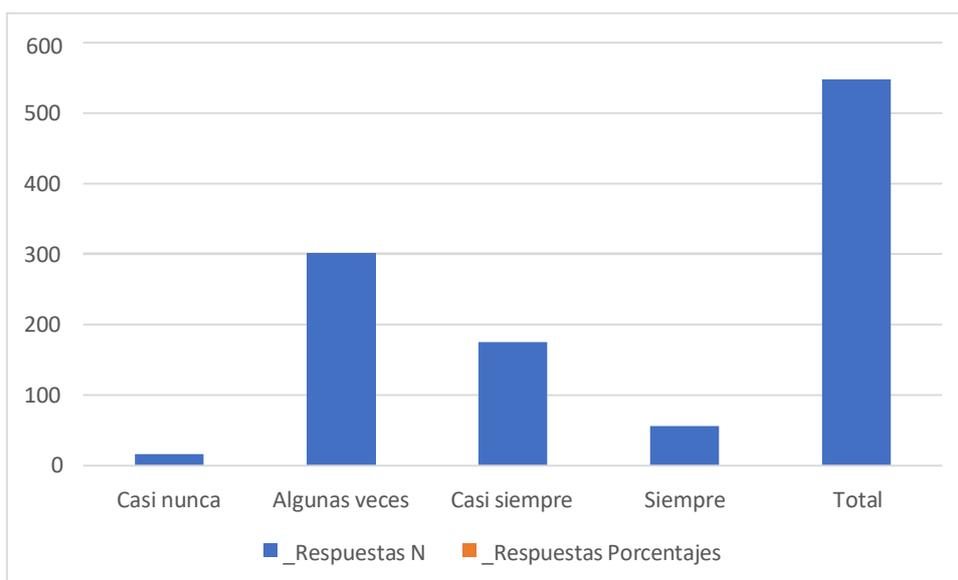
INDICADORES	_Respuestas	
	N	Porcentajes
Casi nunca	16	3,0%
Algunas veces	301	55,0%

Casi siempre	175	32,0%
Siempre	56	10,0%
Total	548	100,0%

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 20: Nivel de Continuidad y Permanencia de los Servicios Básicos



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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 22 y la Figura 20.

A nivel general los resultados son los siguientes:

- El 3,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 55,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 32,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 10,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 22, al respecto del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, se afirma que **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.

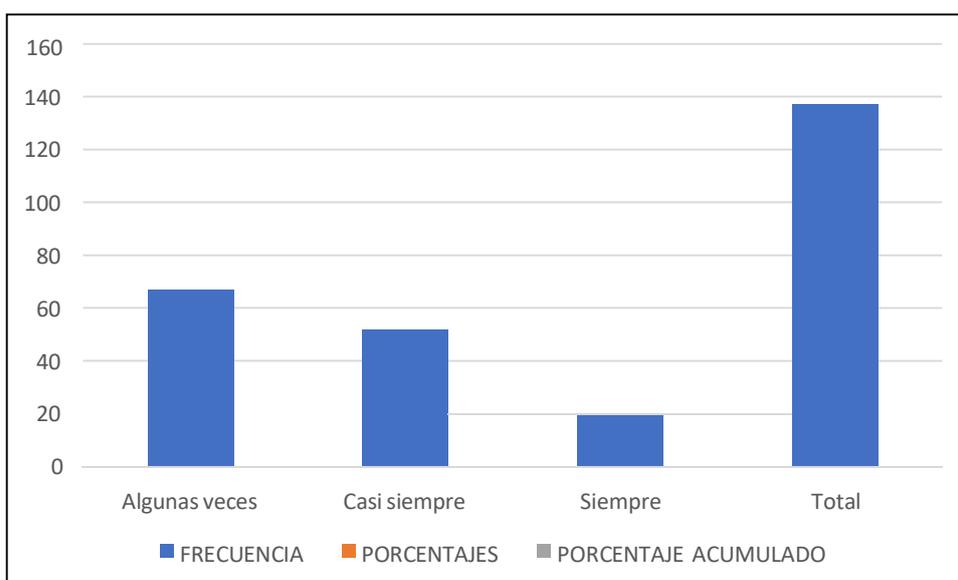
Tabla N° 23: ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	10	7,0%	7,0
Algunas veces	89	65,0%	72,0
Casi siempre	34	25,0%	97,0
Siempre	4	3,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 21: ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad? En conclusión, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 23 y la Figura 21.

Los resultados son los siguientes:

- El 7,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca,**
- El 65,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces,**
- El 25,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre, y**
- El 3,0% de los encuestados afirman que **Siempre.**

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 23, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** se considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad, 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.

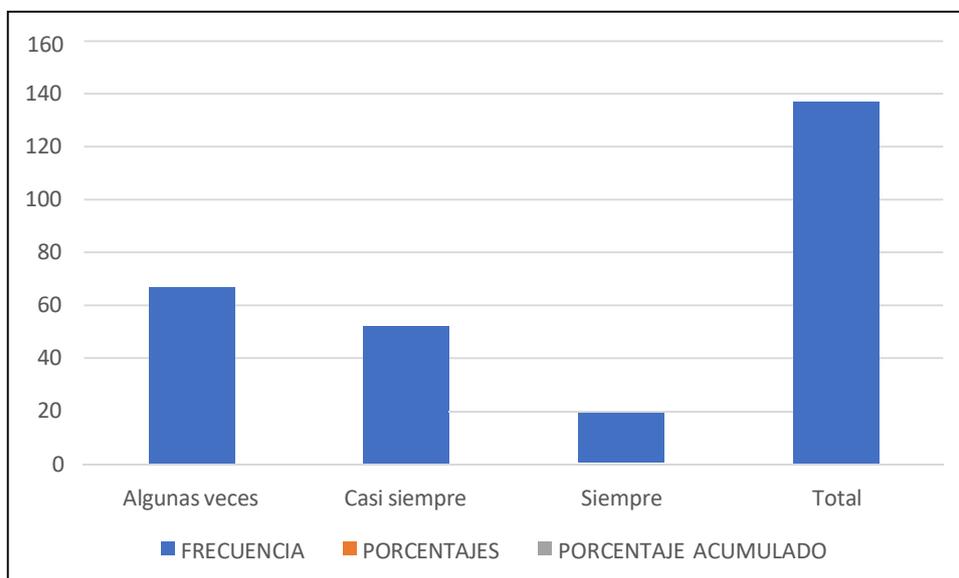
Tabla N° 24: ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Algunas veces	67	49,0%	49,0
Casi siempre	52	38,0%	87,0
Siempre	18	13,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 22: ¿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 PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 24 y la figura 22.

Los resultados reflejan los siguientes:

- El 49,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 38,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 13,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 24, se afirma que la percepción de las calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que

Algunas veces los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población, 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.

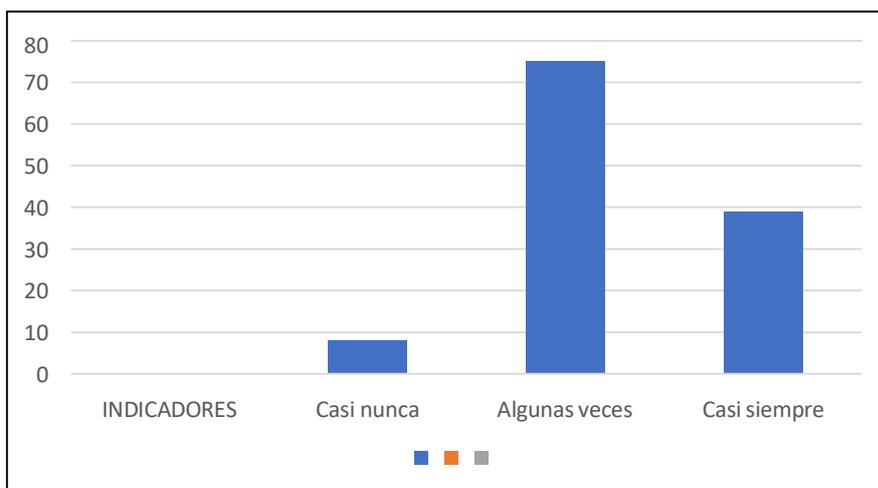
Tabla N° 25: ¿Los proyectos ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población y fueron formulados en función de las necesidades de la población beneficiaria?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	8	6,0%	6,0
Algunas veces	75	55,0%	61,0
Casi siempre	39	28,0%	89,0
Siempre	15	11,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 23: ¿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?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿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?, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 25 y la Figura 23.

Los resultados son el siguiente:

- El 6,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 55,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 28,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 11,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 25, se afirma que la percepción de las calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** 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, 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.

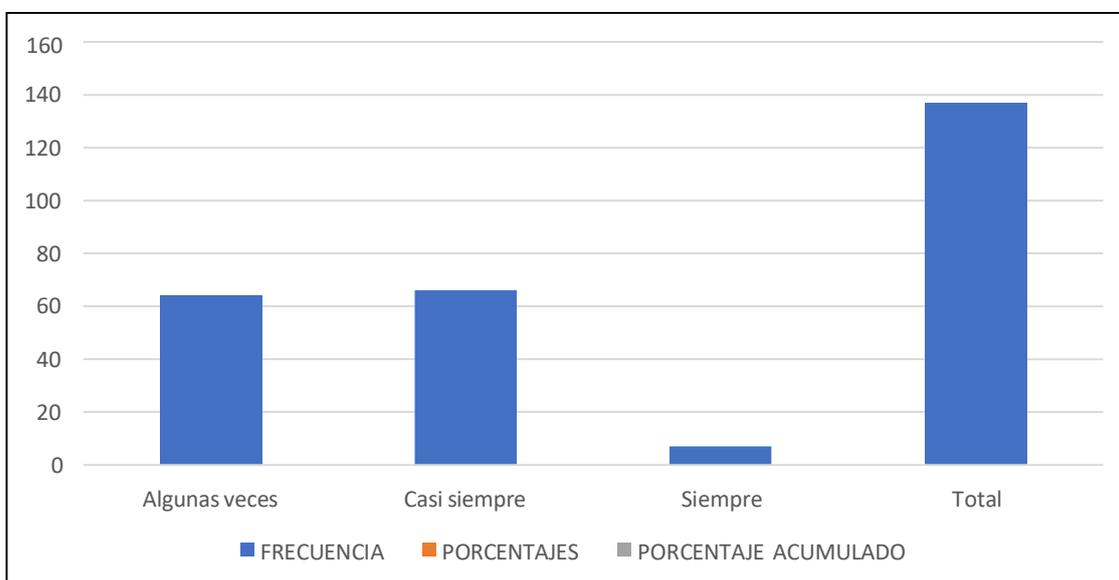
Tabla N° 26: ¿La construcción de proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Algunas veces	64	47,0%	47,0
Casi siempre	66	48,0%	95,0
Siempre	7	5,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 24. ¿La construcción de proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión del NIVEL DE CONTINUIDAD Y PERMANENCIA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, respecto a la interrogante ¿La construcción de proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria? Los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 26 y la Figura 24.

Los resultados son los siguientes:

- El 47,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,

- El 48,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 5,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Lo que podemos indicar en función a los resultados de la Tabla 26, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** la construcción de proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria, 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.

4.1.2.2. CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA

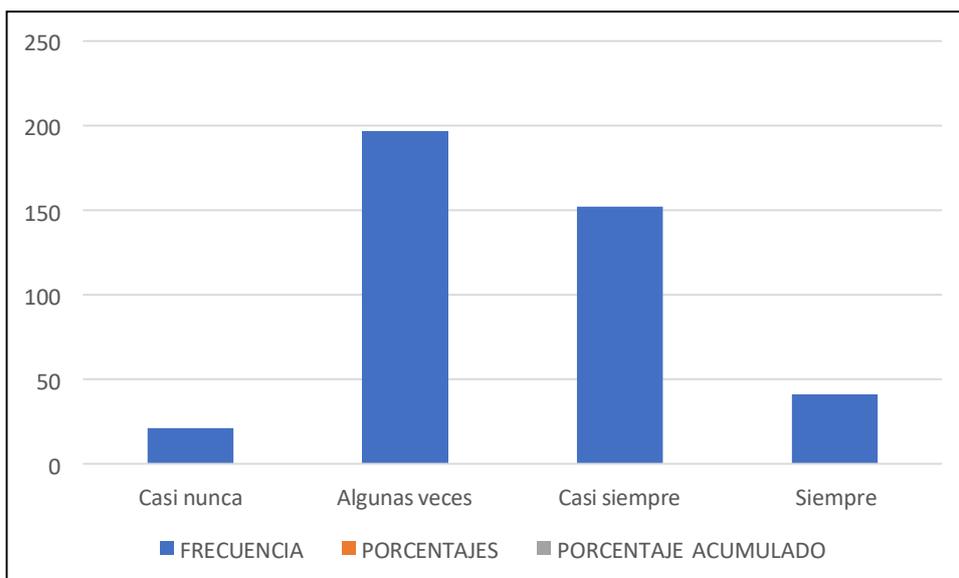
Tabla N° 27: CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	21	5,0%	5,0
Algunas veces	197	48,0%	53,0
Casi siempre	152	37,0%	90,0
Siempre	41	10,0%	100,0
Total	411	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 25.- CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, 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 27 y la figura 25.

A nivel general los resultados es el siguiente:

- El 5,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 48,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 37,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 10,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 27, al respecto de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, se afirma que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, **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.

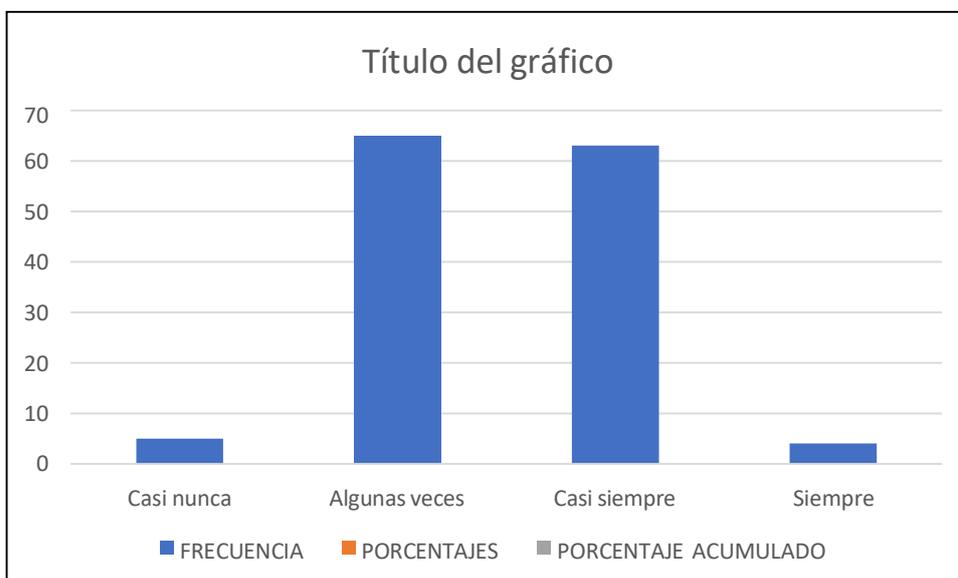
Tabla N° 28: ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	5	4,0%	4,0
Algunas veces	65	47,0%	51,0
Casi siempre	63	46,0%	97,0
Siempre	4	3,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 26: Frecuencias - ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la

CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 28 y la figura 26.

Los resultados son los siguiente:

- El 4,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 47,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 46,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 3,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 28, se afirma que la percepción de las calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** el mantenimiento y limpieza de vías públicas que satisface las exigencias de calidad 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.

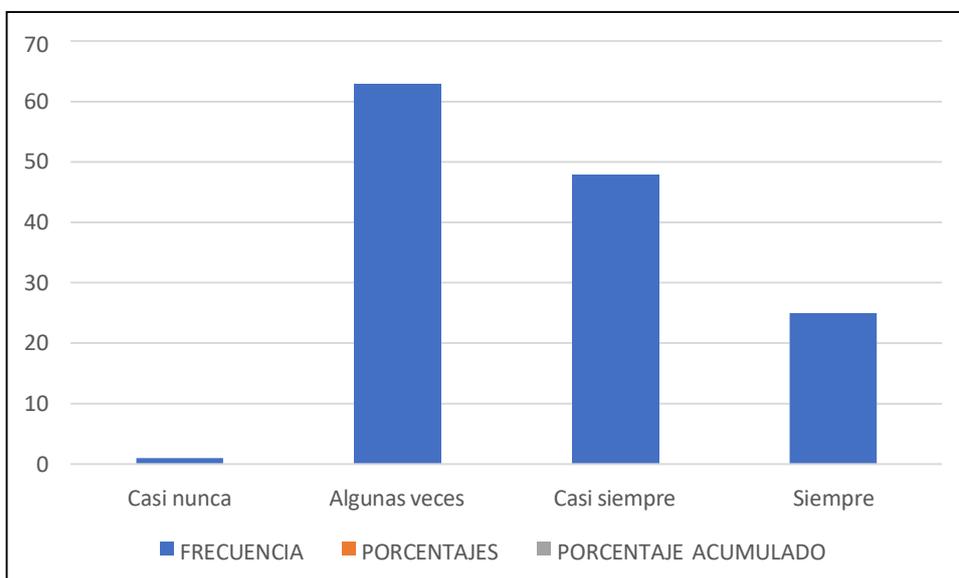
Tabla N° 29: - ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	1	1,0%	1,0
Algunas veces	63	46,0%	47,0
Casi siempre	48	35,0%	82,0
Siempre	25	18,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 27: ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 29 y la figura 27.

En específico los resultados es el siguiente:

- El 1,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 46,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 35,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 18,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 29, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a 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.

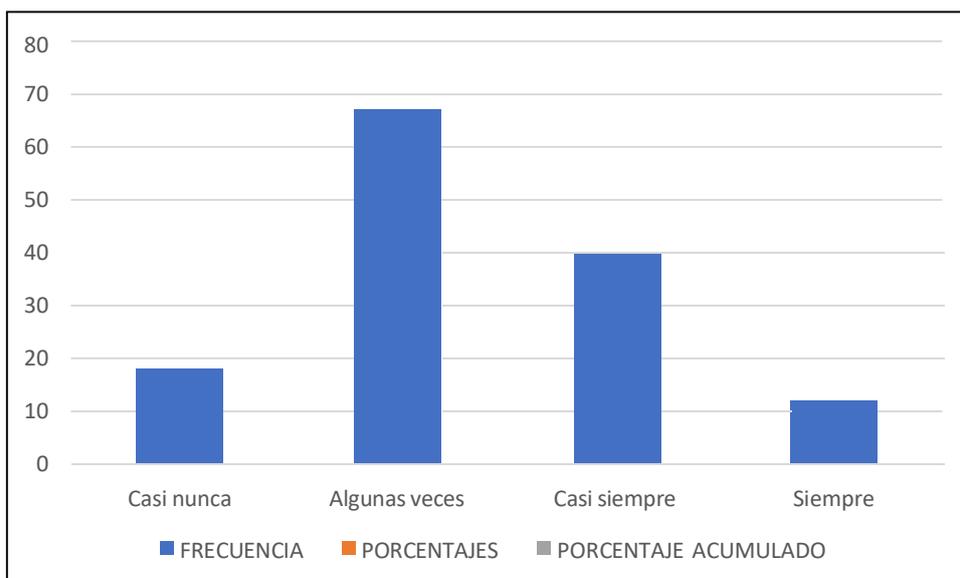
Tabla N° 30: ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	18	13,0%	13,0
Algunas veces	67	49,0%	62,0
Casi siempre	40	29,0%	91,0
Siempre	12	9,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 28: ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

La relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la CAPACIDAD DE ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA DEMANDA, respecto a la interrogante ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 30 y la figura 28.

Los resultados nos indican lo siguiente:

- El 13,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca,**
- El 49,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces,**
- El 29,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre, y**
- El 9,0% de los encuestados afirman que **Siempre.**

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 30, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, nos indica que la calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad, 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.

4.1.2.3. PERCEPCIÓN DE IGUALDAD

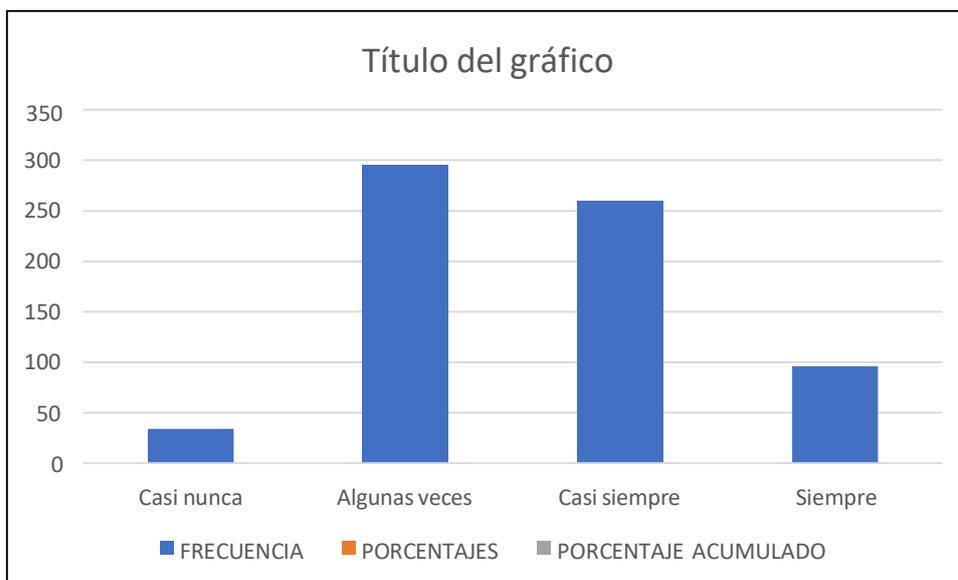
Tabla N° 31 PERCEPCIÓN DE IGUALDAD

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	34	5,0%	5,0
Algunas veces	295	43,0%	48,0
Casi siempre	260	38,0%	86,0
Siempre	96	14,0%	100,0
Total	685	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesistas

Figura N° 29 PERCEPCIÓN DE IGUALDAD



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la

PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, en resumen, a nivel general, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 31 y la figura 29.

A nivel general los resultados obtenidos es el siguiente:

- El 5,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 43,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 38,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 14,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 31, al respecto de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, se afirma que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, **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.

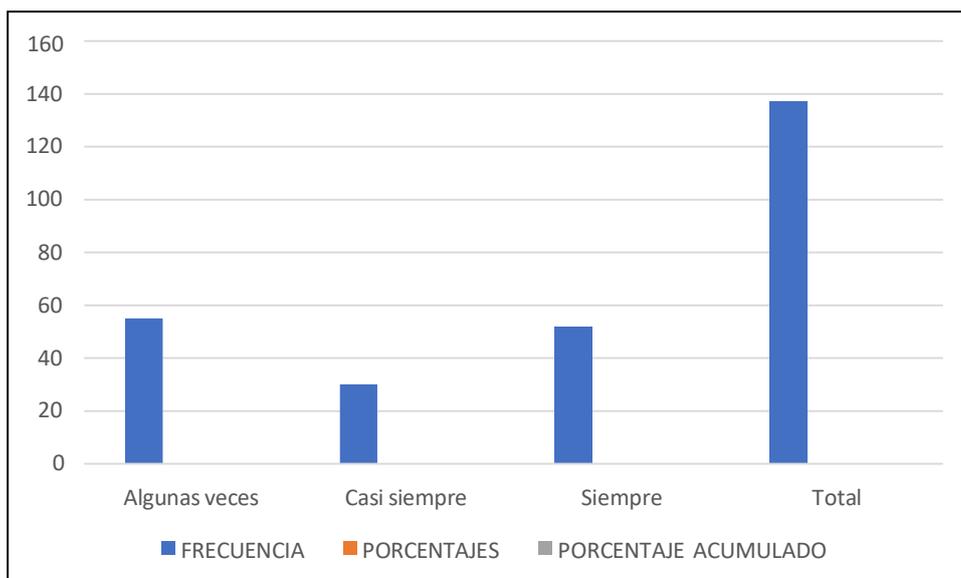
Tabla N° 32. ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Algunas veces	55	40,0%	40,0
Casi siempre	30	22,0%	62,0
Siempre	52	38,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 30: diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 32 y la figura 30.

En conclusión, los resultados son los siguientes:

- El 40,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 22,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 38,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla N° 32, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual, 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 lo estipulado bajo el principio de igualdad y la comuna municipal tiene que garantizar dicho principio y no estar fomentando la práctica de favoritísimos.

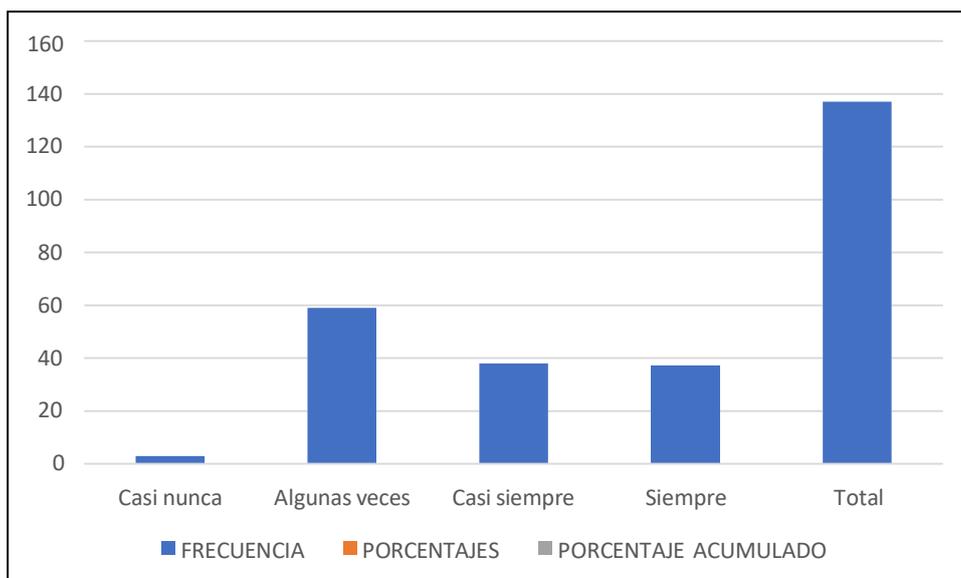
Tabla N° 33: ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	3	2,0%	2,0
Algunas veces	59	43,0%	45,0
Casi siempre	38	28,0%	73,0
Siempre	37	27,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 31: Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 33 y la figura 31.

En conclusión, los resultados son los siguientes:

- El 2,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 43,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 28,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 27,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 33, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando 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 lo estipulado bajo el principio de igualdad y la comuna municipal tiene que garantizar dicho principio y no estar fomentando la práctica de favoritismos.

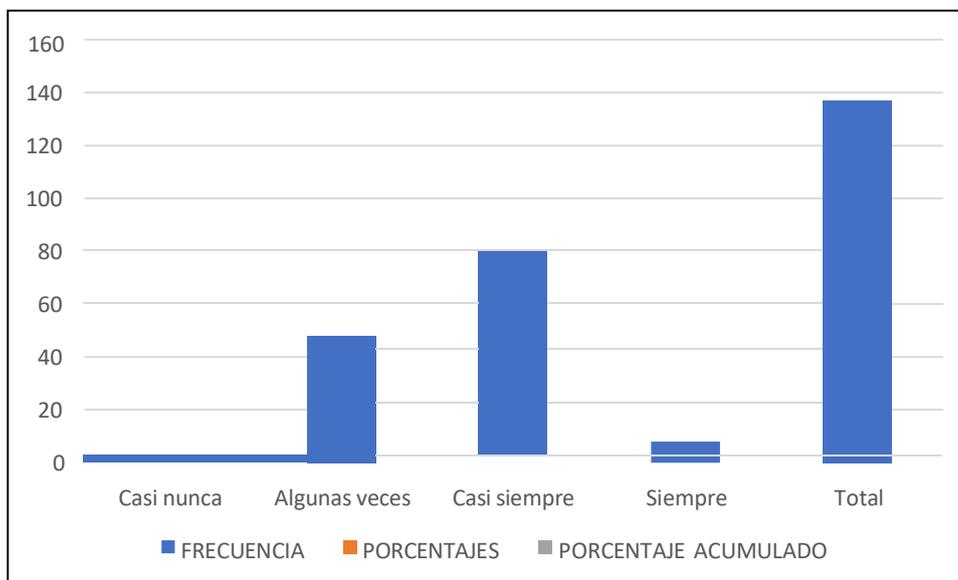
Tabla N° 34: ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	2	1,0%	1,0
Algunas veces	48	35,0%	36,0
Casi siempre	79	58,0%	94,0
Siempre	8	6,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 32: El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?, en conclusión, se puede decir que los resultados del procesamiento que se muestran en la Tabla 34 y la figura 32. Los resultados son los siguientes:

- El 1,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 35,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 58,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 6,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla N° 34, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio, cuyo resultado es muy preocupante en vista que esto refleja que el municipio no ejecuta el control del transporte público a nivel del distrito, por ende existe un desorden en la prestación de este servicio.

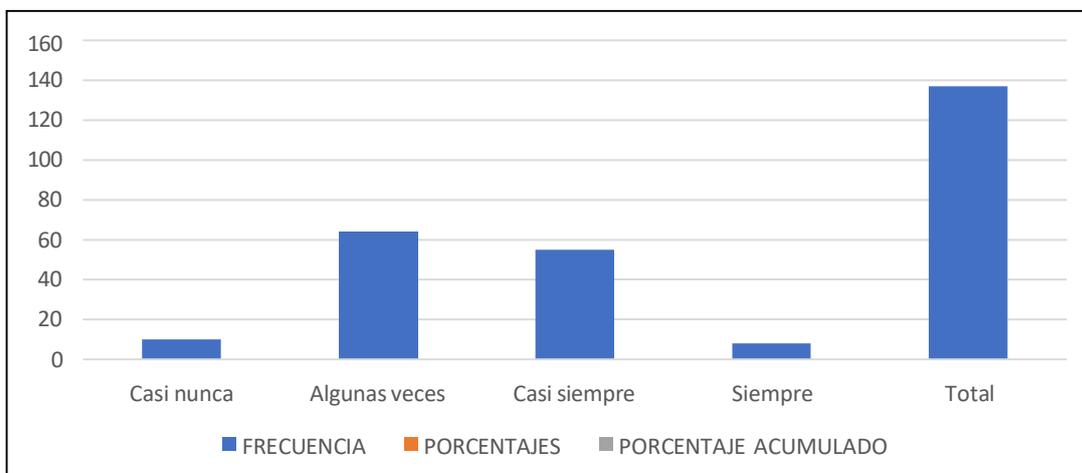
Tabla N° 35: ¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	10	7,0%	7,0
Algunas veces	64	47,0%	54,0
Casi siempre	55	40,0%	94,0
Siempre	8	6,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 33: El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?, en conclusión, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 35 y la figura 33.

Los resultados son los siguientes:

- El 7,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 47,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 40,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre**, y
- El 6,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Entonces, según los resultados de la Tabla 35, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se tienen que **Algunas veces** el control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio, 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.

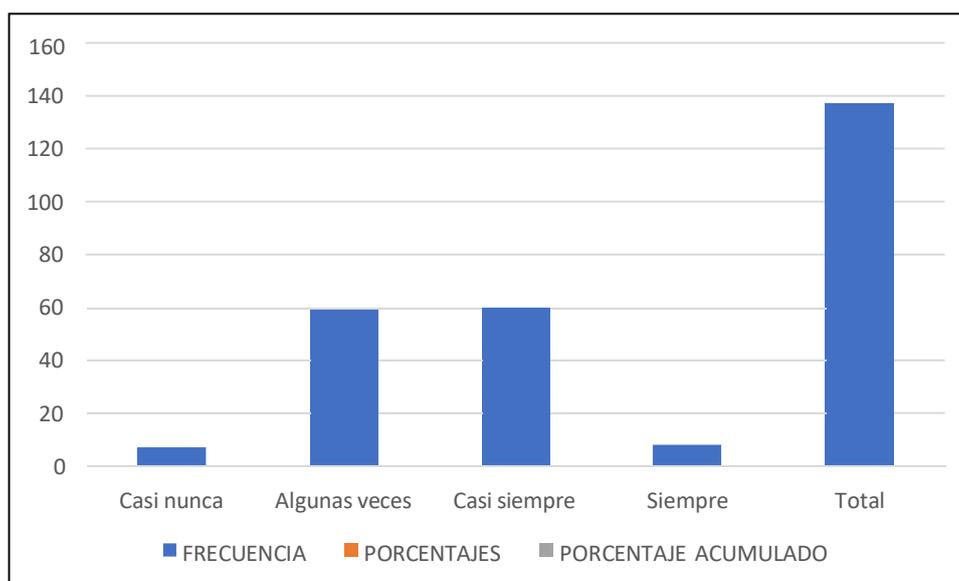
Tabla N° 36: ¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Pillco Marca es de calidad aceptable?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJES	PORCENTAJE ACUMULADO
Casi nunca	7	5,0%	5,0
Algunas veces	60	44,0%	49,0
Casi siempre	62	45,0%	94,0
Siempre	8	6,0%	100,0
Total	137	100,0%	

Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

Figura N° 34 La seguridad ciudadana en el Distrito de Pillco Marca es de calidad aceptable



Fuente: “FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PERIODO 2022”.

Elaboración: propia de los tesisistas

ANÁLISIS

De la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, en cuanto a la dimensión de la PERCEPCIÓN DE IGUALDAD, respecto a la interrogante ¿La seguridad

ciudadana en el Distrito de Pillco Marca es de calidad aceptable?, en específico, los resultados del procesamiento se muestran en la Tabla 36 y la figura 34.

En específico los resultados es el siguiente:

- El 5,0% de los encuestados afirman que **Casi nunca**,
- El 44,0% de los encuestados afirman que **Algunas veces**,
- El 45,0% de los encuestados afirman que **Casi siempre, y**
- El 6,0% de los encuestados afirman que **Siempre**.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 36, se afirma que la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022 se tienen que **Casi siempre** 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.

4.2. Prueba de Normalidad

4.2.1 Prueba de normalidad para la variable: Gestión Logística

Para determinar si los datos que corresponden a la variable 1 Gestión Logística y la variable 2 Calidad de los Servicios Públicos, se realizó la prueba de normalidad bajo las siguientes condiciones:

a). Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alterna (H_1)

H_0 : La variable Gestión Logística proviene de una distribución normal

H_1 : la variable Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca no proviene de una distribución normal.

b). Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ se acepta la H_0

Si el $p < 0,05$ se acepta la H_1

c). Cálculo del estadígrafo:

Tabla N° 37: Prueba de normalidad de la variable Gestión Logística

Interrogante	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

P1 ¿Se planifica de manera correcta las necesidades ordinarias acorde a los requerimientos de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?	,528	137	,000	,353	137	,000
P2 ¿Se planifica las necesidades extraordinarias acorde a las requerimientos de cada dependencia/área de la municipalidad?	,540	137	,000	,169	137	,000
P3 ¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?	,454	137	,000	,559	137	,000
P4 ¿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?	,354	137	,000	,254	137	,000
P5 ¿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?	,372	137	,000	,631	137	,000
P6 ¿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?	,539	137	,000	,265	137	,000

P7 ¿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?	,507	137	,000	,444	137	,000
P8 ¿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 demandas manteniendo stock de insumos y materiales?	,510	137	,000	,433	137	,000
P9 ¿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?	,363	137	,000	,633	137	,000
P10 ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	,528	137	,000	,064	137	,000
P11 ¿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?	,351	137	,000	,636	137	,000

P12 ¿El área de logística de la municipalidad provee adecuadamente la entrega de insumos y materiales a las dependencias/áreas usuarias de la Municipalidad?	,418	137	,000	,603	137	,000
P13 ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	,517	137	,000	,626	137	,000
P14 ¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	,354	137	,000	,254	137	,000
P15 ¿En la municipalidad las dependencias/ áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus requerimientos?	,523	137	,000	,382	137	,000

Elaboración: propia de los tesisistas

d) Conclusiones:

Como el nivel de significancia asintomática bilateral obtenido (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) entonces se rechaza H_0 y se acepta que: Los datos de la variable Gestión Logística no provienen de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se debe utilizar una PRUEBA NO PARAMÉTRICA.

4.2.2 Pruebas de normalidad para la variable: Calidad de los Servicios

a). Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alternativa (H_1)

H_0 : La variable Gestión Logística proviene de una distribución normal

H_1 : la variable Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco

Marca no proviene de una distribución normal.

b). Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ se acepta la H_0

Si el $p < 0,05$ se acepta la H_1

c). Cálculo del estadígrafo:**Tabla N° 38: Prueba de normalidad de la variable Calidad de los Servicios**

Interrogante	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P1 ¿Considera usted satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	,347	137	,000	,636	137	,000
P2 ¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de la población?	,302	137	,000	,765	137	,000
P3 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?	,523	137	,000	,382	137	,000
P4 ¿La construcción de proyectos en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables por parte de la población beneficiaria?	,478	137	,000	,518	137	,000
P5 ¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	,470	137	,000	,533	137	,000
P6 ¿Las políticas de fomento y regulación	,523	137	,000	,382	137	,000

de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?						
P7 ¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	,347	137	,000	,636	137	,000
P8 ¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?	,347	137	,000	,636	137	,000
P9 ¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?	,355	137	,000	,635	137	,000
P10 ¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	,342	137	,000	,636	137	,000
P11 ¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?	,482	137	,000	,510	137	,000
P12 ¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Pillco marca es de calidad aceptable?	,497	137	,000	,475	137	,000

Elaboración: propia de los tesisistas

d). Conclusiones:

Como el nivel de significancia asintomática bilateral obtenido (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) entonces se rechaza H_0 , y se acepta la H_1 , es decir se acepta que: Los datos de la variable Calidad de los Servicios no provienen de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se debe utilizar una PRUEBA NO PARAMÉTRICA.

4.3. Contrastación de las hipótesis.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación.

H₀: No existe correlación entre la gestión logística y la calidad de los servicios

H₁: Existe correlación entre la gestión logística y la calidad de los servicios

2. Nivel de significancia

NC = 0,95

a = 0,05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la H₀

Si el p valor ≥ 0,05 se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

4.4. Resultados y Conclusiones.

4.4.1. Resultados

Tabla N° 39 Prueba de Hipótesis general

Correlaciones				
			Gestión logística	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Gestión logística	Coficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	,	,002
		N	137	137
	Calidad de los servicios	Coficiente de correlación	,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,412	,
		N	137	137

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de los tesisistas.

4.4.2 Conclusión: Como p valor de las variables Gestión Logística y Calidad de los servicios es igual a 0,002 y este es menor a 0,05: por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁ que dice: Que existe relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios y la relación es POSITIVA ALTA

4.4.2.1 Prueba de hipótesis específico 01

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación

H₀ 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 Pillco Marca, periodo 2022.

H_{E1}: 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 Pillco Marca, periodo 2022.

2. Nivel de significancia

NC = 0,95

A = 0,05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterio de decisión

Si p valor es < 0,05 se rechaza la H₀

Si el p valor es ≥ 0,05 se acepta la H₁ y se rechaza la H₀

5. Resultados y conclusiones

5.1. Resultados

Tabla N° 40 Prueba de hipótesis específico 1

Correlaciones				
			Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,005
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	137	137
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,960	,
		N	137	137

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de los tesisistas.

4.4.3 Conclusión:

Como el p valor de la dimensión gestión de abastecimiento de bienes y servicios y la variable calidad de los servicios es igual a 0,000 y este es menor a 0,05; por tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que dice; Que 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 Pillco Marca, periodo 2022.

Entonces se puede inferir que la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios es el primer pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 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.

4.4.2.2 Prueba de hipótesis específica 02

1. Planteamiento de hipótesis de relación

HE₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2022.

HE_i: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2022.

2. Nivel de significación

NC = 0,95

A = 0,05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman

4. Criterios de decisión.

Si p valor es $< 0,05$ se rechaza la H_0

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la H_i y se rechaza la H_0

5. Resultados y conclusiones

5.1. Resultados:

Tabla N° 41 Prueba de hipótesis específico 2

Correlaciones				
			Gestión de Inventarios	Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	,	,001
		N	137	137
	Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,
		N	137	137

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de los tesisistas.

4.4.4. Conclusión:

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 Pillco Marca Periodo 2022. Entonces se puede inferir que la Gestión de Inventarios es el segundo pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 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.

4.4.2.3 Prueba de hipótesis específica 03

1. Planteamiento de hipótesis de relación

HE₀: 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 Pillco Marca periodo 2022.

HE_i: 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 Pillco Marca periodo 2022.

2. Nivel de significación

NC = 0,95

A = 0,05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si p valor es $< 0,05$ se rechaza la H_0

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0

Resultados:

Tabla N° 42 Prueba de hipótesis específico 3

Correlaciones				
		Gestión de Distribución u Almacenamiento de bienes y Servicios		Calidad de los servicios
Rho de Spearman	Gestión de Distribución u Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1.000	,085
		Sig. (bilateral)	,	,002
		N	137	137

	de bienes y Servicios			
	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	,002	1,000
		Sig. (bilateral)	,352	,
		N	137	137

Fuente: Prueba estadística T – Software IBM SPSS.

Elaboración: propia de los tesisistas.

Conclusiones

Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de estadística evidencian que, el sig o valor estadístico fue el de 0,002; 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 Pillco Marca periodo al 2022. 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 Pillco Marca 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.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados con los antecedentes de la Investigación

1. En los estudios tomados como referentes para el desarrollo de la presente, se realizó la discusión de los resultados de la investigación con los trabajos tomados como antecedentes, en el plano internacional, nacional y local. en cuanto a la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022.

En la investigación desarrollado por ARROYO, N. y BENITO, R. (2019) “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”, se concluye en lo siguiente: la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo de la Sub-Gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018. Los resultados de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022 concuerdan con el antecedente en la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio.

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

Así mismo, resultados de la tesis desarrollada que tiene relación directa con este antecedente, demuestra que, en efecto una adecuada gestión logística puede mejorar significativamente la calidad del servicio públicos de una municipalidad, esto se evidencian con los resultados obtenidos de los indicadores de correlación mediante el método estadístico de la estadística inferencial, siendo de interés primordial de la municipalidad el compromisos de los actores responsables de la gestión logística para la administración, gestión,

control y supervisión de la organización funcional de los bienes y servicios en sintonía con las demandas de los usuarios; logrando con ello la atención de los requerimientos que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras para requerir los bienes, servicios, existencias físicas y materiales de manera adecuada, eficiente y eficaz a cada área usuaria.

3. En la investigación de Serrano, A. (2022), titulada “Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Chaglla, concluye en lo siguiente:

En el plano general, para la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Chaglla 2021, primero 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 públicos 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 relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos 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 Públicos 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. Esta conclusión coincide con los resultados de la presente investigación ya que la prueba de hipótesis general evidencia que

existe correlación entre la gestión logística y la calidad de servicios y la correlación es positiva alta. Por lo tanto, podemos decir que la gestión logística juega un papel preponderante en la calidad del servicio.

4. En la investigación de Tello, M. (2017), titulada “**Tello, M. (2017)** “Gestión Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Medical Import E.I.R.I. Periodo 2017, concluye en lo siguiente:

La gestión logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar una buena planificación y gestión de operaciones en todas las áreas este permitirá mejorar la eficiencia y generar mayores índices de rentabilidad para la empresa.

La gestión de compras incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que trabajar con planificación en los procesos de compras mejora considerablemente la rentabilidad de la empresa.

La gestión de almacén incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que cumplir con las normas de buenas prácticas de almacenamiento mejoraría considerablemente la rentabilidad.

La gestión de Distribución incide significativamente en la rentabilidad de la empresa “Medical Import E.I.R.I” 2017; afirmación fundamentada en el valor de significatividad (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que aprovechar esta gestión planificando y supervisando constantemente la distribución obtendríamos mayor rentabilidad.

CONCLUSIONES

Producto de los resultados del desarrollo de la investigación se presentan las conclusiones de la determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022, concluyen en los siguientes:

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 Pillco Marca, primero 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 relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2022. Entonces se infiere que la Gestión Logística es un pilar fundamental para que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 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. Con respecto a la relación entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se obtuvo como resultado la afirmación que en efecto 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 Pillco Marca en el periodo 2022. 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 Pillco Marca 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.

3. con respecto a la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se obtuvo como resultado la afirmación que en efecto existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022. Entonces 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 Pillco Marca logre la Calidad de los Servicios Públicos 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, cuya 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 la existencia

4. Con respecto a la relación entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se obtuvo como resultado la afirmación que en efecto existe una 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 Pillco Marca periodo 2022. Entonces 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 Pillco Marca 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

1. A partir de los resultados de la investigación y las conclusiones, respecto a la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2022, se sugiere los siguientes: 1° Al responsable de la gestión Logística de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 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.
2. Al Gerente de la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 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. Al responsable de la Gestión de Inventarios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 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.

4. con relación a la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, se le sugiere 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, que 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 BIBLIOGRÁFICAS

- ANAYA Y POLANCO (2007). **INNOVACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos**
- 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”
- 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 CIUDAD DE HUARAZ - 2016”
- 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”
- CHANG, J. (2014) En “ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS”
- FERNANDEZ, L. (2019) En “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018”
- 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”
- 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”
- 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”

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”

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA: Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

URDAY, C y Cebberos, G (2017) en la: LA GESTION LOGISTICA Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR CONSTRUCCION IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA

URI
<https://hdl.handle.net/11537/27865>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA E INSTRUMENTOS

Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA PERIODO 2022.						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:				
PG. ¿Qué relación existe entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022?	OG. Determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022	<p>H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022</p> <p>HG₁: Existe relación directa y significativa entre la Gestión</p>	Gestión Logística (Variable N° 01)	<p>Gestión de Abastecimiento de bienes y servicios</p> <p>Gestión de Inventarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de necesidades ordinarias y extraordinarias - Procesos de adquisición de bienes Procesos de adquisición de servicios - Procesos de adjudicación de obras - Registro y control de inventarios - Procesos de recepción de materiales - Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes Seguridad en el internamiento de materiales 	<p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

		Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022		Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de entrega de materiales - Direccionamiento de servicios y obras - Control en la distribución de materiales - Nivel de satisfacción con la disposición final 	
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:			<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
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 Pillco marca periodo 2022?	OE₁: ¿Establecer la relación entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022?	H₁₀: 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 Pillco marca periodo 2022.	Calidad de los Servicios (Variable N° 02)	Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos	Administración de mercados y camales	

<p>PE₂: ¿En qué medida la Gestión de Inventarios se relaciona con la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022?</p>	<p>OE₂: ¿Establecer la relación entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022?</p>	<p>H_{i1}: 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 Pillco marca periodo 2022.</p>		<p>Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda</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 Pillco</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 Pillco</p>	<p>H_{i20}: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco</p>		<p>Percepción de igualdad</p>	<p>Tasas para licencias municipales Tasas por registros municipales Control del transporte público Seguridad ciudadana</p>	

marca 2022?	periodo 2022?	marca periodo 2022?	<p>marca periodo 2022.</p> <p>H_{i21}: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de Inventarios y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco</p> <p>marca periodo 2022.</p> <p>H_{i30}: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión de Distribución u Almacenamiento de Bienes y Servicios y la Calidad de los</p>				
----------------	------------------	------------------------	---	--	--	--	--

		<p>Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022.</p> <p>Hi₃₁: 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 Pillco marca periodo 2022.</p>				
METODOLOGÍA						
Métodos	Método General: Método Científico Método específico: Método Descriptivo					

Tipo y nivel	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptiva - correlacional
Diseño	No experimental
Población	231 funcionarios de las dependencias encargadas de la gestión logística y los funcionarios de las dependencias o áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de Pillco marca.
Muestra	137 trabajadores que desempeñan funciones administrativas entre nombrados, contratados y de confianza de la Municipalidad Distrital de Pillco marca.

ANEXO N° 06

Consentimiento Informado

Huánuco, 11 de agosto de 2023

Estimado Sr (a)

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

Tenemos el grado de dirigirnos a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo darle a conocer que nuestra persona, bachiller de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, nos encontramos realizando una investigación de grado, con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciados en Ciencias Administrativas. La investigación que estamos realizando lleva por título:

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL PILLCO MARCA PERIODO 2022.

Los resultados de la investigación serán un aporte a su gestión y también serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios.

Es por ello que solicitamos a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas.

Agradeciendo su gentil aceptación que redundará en beneficio de su organización y de la sociedad en general, nos suscribimos de usted, reiterándole las muestras de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

.....

Kennet CANTEÑO FALCON

.....

Jairo Mayer GUTIERREZ VALDIZAN

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALIDIZÁN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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 PILLCO MARCA PERIODO 2022". Cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022

* 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 ()

Régimen 728 ()

Régimen 1058 ()

GESTIÓN LOGÍSTICA						
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS						
Nº	INTERROGANTE	ESCALA DE CUMPLIMIENTO				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se planifica de manera correcta las necesidades ordinarias acorde a los requerimientos de la municipalidad tomando en cuenta las necesidades de cada dependencia/área?					
2	¿Se planifica las necesidades extraordinarias acorde a las					

	requerimientos de cada dependencia/área de la municipalidad?					
3	¿En la municipalidad la selección de proveedores se realiza a través de concurso público de proveedores?					
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?					
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?					
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?					
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?					
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 las ofertas y la demandas					
--	---	--	--	--	--	--

	manteniendo stock de insumos y materiales?					
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?					
10	¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?					
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?					
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?					
13	¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?					
14	¿El área de logística de la municipalidad controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?					
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?					

Agradecimiento: reciba el profundo agradecimiento por su participación, de parte de los testistas Bachilleres. KENNET Canteño Falcon y JAIRO MAYER Gutiérrez Valdizán

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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 PILLCO MARKA PERIODO 2022". Cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca periodo 2022

* 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	¿Considera usted satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?					
2	¿Los proyectos que se ejecutaron por parte de la Municipalidad mejoraron la					

	calidad de vida de la población?					
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	¿La construcción de 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						
5	¿El mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?					
6	¿Las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad son acorde a las características del Distrito?					
7	¿La calidad en la administración de los locales de instituciones y centros públicos obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?					
PERCEPCIÓN DE IGUALDAD						

8	¿Las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos del distrito por igual?					
9	¿Las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos del distrito respetando el principio de igualdad?					
10	¿El control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?					
11	¿El control que realiza la municipalidad al comercio público puede calificarse satisfactorio?					
12	¿La seguridad ciudadana en el Distrito de Pillco marca es de calidad aceptable?					



ANEXO N° 04
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



“Año de la Unidad Paz y el Desarrollo”

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
GARCÍA CÉSPEDES, Juan	DOCENTE PRINCIPAL DE LA CARRERA FCAT	CUESTIONARIO	- Kennet, CANTENO FALCON - Jairo Mayer, GUTIERREZ VALDIZÁN
Título: Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca Período 2022			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
❖ CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			12		
❖ OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				16	
❖ ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					18
❖ ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			12		
❖ SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				16	
❖ INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				16	
❖ CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				15	
❖ COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				16	
❖ METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				15	

III. OPINION DE APLICACIÓN:

EL PRESENTE INSTRUMENTO ESTÁ EN CONDICIONES DE SER APLICADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 15.11			
Huánuco, 20 de junio de 2023	22405502		962524357
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



“Año de la Unidad Paz y el Desarrollo”

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Martel Zevallos, David Julio	DOCENTE PRINCIPAL DE LA CARRERA FCAT	CUESTIONARIO	- Kennet, CANTENO FALCON - Jairo Mayer, GUTIERREZ VALDIZÁN

Título: Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco marca Período 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
❖ CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			12		
❖ OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				16	
❖ ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					18
❖ ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				14	
❖ SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				16	
❖ INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				16	
❖ CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				15	
❖ COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				16	
❖ METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				15	

III. OPINION DE APLICACIÓN:

EL PRESENTE INSTRUMENTO ESTÁ EN CONDICIONES DE SER APLICADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 17.11			
Huánuco, 16 de junio de 2023	22421436		996254824
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



“Año de la Unidad Paz y el Desarrollo”

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
OLIVEROS DÁVILA, Juvenal Auberto	DOCENTE PRINCIPAL DE LA CARRERA FCAT	CUESTIONARIO	- Kennet, CANTENO FALCON - Jairo Mayer, GUTIERREZ VALDIZÁN

**Título: Gestión Logística y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de
Pillco marca Período 2022**

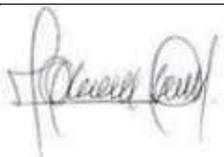
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente 81- 100% 20 puntos
❖ CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				13	
❖ OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				16	
❖ ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					18
❖ ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			12		
❖ SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				16	
❖ INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				16	
❖ CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				15	
❖ COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				16	
❖ METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				15	

III. OPINION DE APLICACIÓN:

EL PRESENTE INSTRUMENTO ESTÁ EN CONDICIONES DE SER APLICADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 16.11

Huánuco, 19 de junio de 2023	22428396		962344384
Lugar y fecha	DNI	Sello y Firma del Experto	Teléfono Fijo/Celular/



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 070-2023-SOFTWARE ANTIPLAGIO
TURNITIN-FCAT-UNHEVAL

El director de la Unidad de la Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo emite la presente CONSTANCIA DE SIMILITUD, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 27% de similitud, correspondiente a los interesados: Canteño Falcon, Kennet y Gutierrez Valdizán, Jairo Mayer. De la tesis titulada: Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca Período 2022., cuyo asesor es el Dr. Romero Vela, Jorge Ernesto; por consiguiente

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 22 de diciembre 2023

.....
Dr. REITER LOZANO DÁVILA
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

Gestión Logística y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco marca Período 2022

AUTOR

CANTEÑO FALCON, KENNET; GUTIERREZ VALDIZÁN, JAIRO MAYER

RECuento DE PALABRAS

34036 Words

RECuento DE CARACTERES

180342 Characters

RECuento DE PÁGINAS

143 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 22, 2023 7:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 22, 2023 7:53 AM GMT-5

● **27% de similitud general**

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

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



.....
Dr. REITER LOZANO DÁVILA
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo
UNHEVAL

● **27% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.upci.edu.pe Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.udh.edu.pe Internet	3%
4	repositorio.unh.edu.pe Internet	3%
5	repositorio.une.edu.pe Internet	2%
6	repositorio.unheval.edu.pe Internet	1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-21 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-04 Submitted works	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-14 Submitted works	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-18 Submitted works	<1%
12	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-15 Submitted works	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-19 Submitted works	<1%
14	Roldan Arbieta, Luis Balbuena Lavado, Jorge Luis Munoz Mezarina, Ya... Publication	<1%
15	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-18 Submitted works	<1%
16	repositorio.ujcm.edu.pe Internet	<1%
17	Universidad de Huanuco on 2020-11-21 Submitted works	<1%
18	Universidad Católica de Santa María on 2023-06-12 Submitted works	<1%
19	docplayer.es Internet	<1%
20	Garcia, Ezequiel Francisco Huerta Carrillo, Víctor Helí Minaya. "Mejora..." Publication	<1%

Descripción general de fuentes

9

21	Guevara Mundaca, Jony Alduvar. "Factores que influyen, en la impleme... Publication	<1%
22	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2019-07-14 Submitted works	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09 Submitted works	<1%
25	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10 Submitted works	<1%
26	Universidad Alas Peruanas on 2019-10-06 Submitted works	<1%
27	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-19 Submitted works	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18 Submitted works	<1%
29	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-11 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

/o



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

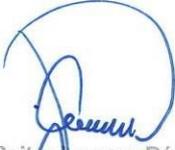
En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiocho días del mes de diciembre del año 2023, siendo las once horas en mérito a la Resolución de N° 0812-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 22 de diciembre de 2023, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva intitulado, **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA PERÍODO 2022** presentado por los tesisistas **KENNET CANTEÑO FALCON Y JAIRO MAYER GUTIERREZ VALDIZAN**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el docente **Dr. JORGE ERNESTO ROMERO VELA** designado con Resolución de Decano N°0247-2023-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 21 de junio de 2023. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0750-2023-UNHEVAL/FCAT. del 14 de diciembre de 2023, quedando conformado los Miembros del Jurado de la siguiente manera:

Dr. REITER LOZANO DÁVILA	PRESIDENTE
Dr. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR	SECRETARIO
Mg. LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA	VOCAL
Dr. JUVENAL AUBERTO OLIVEROS DÁVILA	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
KENNET CANTEÑO FALCON	17	17	17	17	<i>Diecisiete</i>
JAIRO MAYER GUTIERREZ VALDIZAN	17	17	17	17	<i>Diecisiete</i>

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas *12:45 p.m.* en fe de lo cual firmamos.


 Dr. Reiter Lozano Dávila
PRESIDENTE


 Dr. Luis Henry Barrueta Salazar
SECRETARIO


 Mg. Luis Alberto Bambaren Mata
VOCAL

NOTAS BIBLIOGRAFICAS DE LOS AUTORES

GUTIERREZ VALDIZAN, Jairo Mayer. Nací el 28 de agosto de 1983 en el departamento y provincia de San Martín, Distrito Tocache, cursé la primaria en el colegio Particular Mateo Pumacahua del distrito de VMT – Lima. El nivel Secundario en la Institución Educativa Stella Maris N° 6152 VMT – Lima. Culmine mis estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Facultad de Ciencias Administrativas y turismo, la escuela profesional de ciencias Administrativas. Trabaje en las entidades financieras como Scotiabank, Financiera Edyficar contado con más de 13 años de experiencia en el rubro de Microfinanzas, actualmente me encuentro trabajando en la Entidad MIBANCO donde vengo liderando un equipo de trabajo, desempeñando como Gerente de Agencia Mariátegui ubicado en el distrito de VES – Lima.

CANTEÑO FALCON, Kennet. Nací el 16 de Mayo de 1983 en el Departamento y Provincia Huánuco, cursé la primaria en la escuela Primario de Menores San Pedro N° 32004 Huánuco. El nivel Secundario en el Colegio Nacional Leoncio Prado Gutiérrez – Huánuco. Culmine mis estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Facultad de Ciencias Administrativas y turismo, la escuela profesional de ciencias Administrativas. Trabaje en las entidades privadas, siendo Regidor en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca periodo 2019 – 2023 actualmente me encuentro, asesorando Empresas Privadas.



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

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

Pregrado	<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda Especialidad		Posgrado:	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado	
-----------------	-------------------------------------	-----------------------------	--	------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	CANTEÑO FALCON KENNET						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 990327298
Nro. de Documento:	41811136				Correo Electrónico:	KENNETCANTENOFALCON@GMAIL.COM	

Apellidos y Nombres:	GUTIERREZ VALDIZAN JAIRO MAYER						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 980754844
Nro. de Documento:	41982679				Correo Electrónico:	HAIRO1893@GMAIL.COM	

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	ROMERO VELA JORGE ERNESTO			ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-0920-9655
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>
	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	07327108

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	DR. REITER LOZANO DAVILA
Secretario:	DR. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR
Vocal:	MG. LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	DR. JUVENAL ALBERTO OLIVEROS DAVILA



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

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTION LOGISTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA PERIODO 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera 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 la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

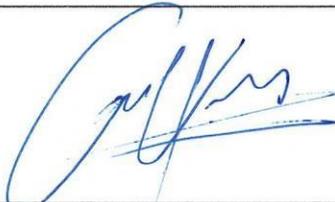
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)		2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)				
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:				

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, 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. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	CANTEÑO FALCON KENNET	Huella Digital
DNI:	41811136	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	GUTIERREZ VALDIZAN JAIRO MAYER	Huella Digital
DNI:	41982679	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 29/12/2023		

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) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.