



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA,
REGIÓN PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YESICA HUAYTA VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA,
REGIÓN PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YESICA HUAYTA VILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:



Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 018-2025-CFCA-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto de 2025

VISTO:

El acuerdo de Consejo de Facultad en sesión ordinaria, de fecha 21 de agosto de 2025, el cual consta en los folios N° 181 del libro de actas respectivo, referente a las firmas de docentes suspendidos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de fecha 01 de julio de 2025, mediante RESOLUCION N° 0219-2025-UANCV-CU-R, acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal a los docentes:

Que, el Pleno del Consejo de Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, en su Sesión Ordinaria (presencial), de fecha 21 de agosto del año en curso, facultar al Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI, en su calidad de decano, para regularizar y firmar en los expedientes actuados por los docentes suspendidos. Para preservar los actos administrativos.

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de fecha 01 de julio de 2025, mediante RESOLUCION N° 0219-2025-UANCV-CU-R, acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal a los docentes a partir 01 de julio de 2025. En el cual se encuentra los docentes de la facultad de ciencias administrativas: Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO, Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Que, en mérito al artículo 34° Inc. a) y h) del Estatuto de esta Casa Superior de Estudios, es atribución del Decano presidir el Consejo de Facultad y cumplir, así como hacer cumplir los acuerdos de Consejo de Facultad; y.

Estando, al acuerdo del Consejo de Facultad de Ciencias Administrativas de la UANCV, en conformidad a lo establecido por la Ley Universitaria N° 30220, ley de creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, y a las facultades que le otorga al Decano y Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – FACULTAR al Dr. LEOPOLDO CONDORI CARI, en su calidad de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, regularizar y firmar, los actos administrativos realizados por los docentes suspendidos desde el 01 de abril hasta el 31 de julio del 2025.





UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ARTICULO SEGUNDO. – NOTIFICAR, la presente resolución al Consejo Universitario para su ratificación.

ARTICULO TERCERO. – El Decano y Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas, queda encargado del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Distribución:
- Decanato F.C.A.
- Secretaría Académica
- Docentes
- Archivo

LVCC/RTA/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Leopoldo W. Candori Cari
DECANO (C) FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS





RESOLUCIÓN N.º 1239-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 29 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-15058** de fecha **16-10-2024** de **YESICA HUAYTA VILCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller **YESICA HUAYTA VILCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * Asesor : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 31 de octubre de 2024
- * Hora : 9:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 269-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Julíaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-7789** de fecha 01 de julio de 2024, del **Bach. YESICA HUAYTA VILCA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YESICA HUAYTA VILCA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. YESICA HUAYTA VILCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)





RESOLUCIÓN N° 150-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-4128** de fecha 19 de abril de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. HUAYTA VILCA YESICA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. HUAYTA VILCA YESICA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesada (1)
- Archivo FCA (1)



24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




Metadatos Complementarios



| GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024 | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | YESICA HUAYTA VILCA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 74700543 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0008-0738-7216 |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | APOLINAR FLOREZ LUCANA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 23901593 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0002-6283-8832 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | BENIGNO CALLATA QUISPE |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01693080 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02291995 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02413103 |



| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos de investigación | |
| Línea de investigación | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO) |
| Grupo de investigación | No aplica |
| Agencia de financiamiento | Sin financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Sandia Distrito: Sandia</p> <p>Coordenadas: Latitud: -14.3220437 Longitud: -69.466159</p> <p>https://maps.app.goo.gl/xcypaoBpHFsvZRk36</p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | MAYO 2024 – OCTUBRE 2024 |
| URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html | <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> |



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Payé Colquehuacra
Dr. Roberto Payé Colquehuacra
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YESICA HUAYTA VILCA, identificado con DNI
Nro. 74700543 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA,
REGIÓN PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de OCTUBRE del 2025

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por su constante guía y fortaleza durante todo el proceso de investigación. A mi querida madre, Natividad, agradezco su amor incondicional y apoyo invaluable que han sido fundamentales para alcanzar este logro académico. Asimismo, dedico este trabajo a mis abuelitos Salvador y Maximiliana, cuya labor incansable y dedicación han sido una inspiración constante en mi vida.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores por su valiosa enseñanza y guía durante mi formación, y a mis padres por su respaldo incondicional y sostenido, que han sido fundamentales en mi camino.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------|-------|
| DEDICATORIA..... | xi |
| AGRADECIMIENTO..... | xii |
| ÍNDICE GENERAL..... | xiii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xvi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xvii |
| RESUMEN..... | xviii |
| ABSTRACT..... | xix |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--------------------------------------|---|
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2.1. Problema general..... | 4 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... | 5 |

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

| | |
|---------------------------------|---|
| 2.1. OBJETIVO GENERAL..... | 8 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 8 |

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 9 |
| 3.1.1. Antecedentes Internacionales..... | 9 |
| 3.1.2. Antecedentes nacionales..... | 12 |
| 3.1.3. Antecedentes locales..... | 15 |



| | | |
|---------|------------------------------------------|----|
| 3.2. | BASES TEÓRICAS | 19 |
| 3.2.1. | Gestión logística | 19 |
| 3.2.2. | Etapas de la gestión logística | 20 |
| 3.2.3. | Planificación logística | 21 |
| 3.2.4. | Cadena de suministro tradicional | 23 |
| 3.2.5. | Gestión empresarial del transporte | 23 |
| 3.2.6. | Dimensiones de gestión logística | 25 |
| 3.2.7. | Calidad de servicio | 26 |
| 3.2.8. | La gestión de la calidad | 27 |
| 3.2.9. | La gestión de la calidad total | 27 |
| 3.2.10. | Dimensiones de calidad de servicio | 28 |
| 3.3. | MARCO CONCEPTUAL | 30 |

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

| | | |
|------|---------------------------------------|----|
| 4.1. | HIPÓTESIS GENERAL | 32 |
| 4.2. | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 32 |
| 4.3. | VARIABLES..... | 33 |
| 4.4. | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 34 |

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

| | | |
|------|--------------------------------------------|----|
| 5.1. | ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN | 36 |
| 5.2. | MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN | 36 |
| 5.3. | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 36 |
| 5.4. | NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... | 36 |
| 5.5. | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 36 |



| | | |
|--------|------------------------------------------------------------|----|
| 5.6. | POBLACIÓN Y MUESTRA | 37 |
| 5.6.1. | Población | 37 |
| 5.6.2. | Muestra | 38 |
| 5.7. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 39 |
| 5.7.1. | Técnica. Se utilizó la encuesta | 39 |
| 5.7.2. | Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado | 39 |
| 5.8. | CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO | 39 |
| 5.8.1. | Confiabilidad | 39 |
| 5.8.2. | Validez | 40 |
| 5.9. | PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS | 40 |
| 5.10. | CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS | 41 |

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | | |
|--------|----------------------------------|----|
| 6.1. | PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | 51 |
| 6.1.1. | Prueba de normalidad | 51 |
| 6.1.2. | Resultados | 52 |
| 6.2. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 64 |
| | CONCLUSIONES | 70 |
| | RECOMENDACIONES | 74 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 76 |
| | ANEXOS | 81 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables..... | 34 |
| Tabla 2 Personal de la Municipalidad Provincial de Sandia..... | 37 |
| Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad 1 | 40 |
| Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad 2 | 40 |
| Tabla 5 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 42 |
| Tabla 6 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 43 |
| Tabla 7 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 45 |
| Tabla 8 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 46 |
| Tabla 9 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 48 |
| Tabla 10 Parámetros simétricos de la prueba estadística. | 49 |
| Tabla 11 Test Kolmogorov-Smirnov de normalidad | 51 |
| Tabla 12 Relación de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | 52 |
| Tabla 13 Relación de la gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | 55 |
| Tabla 14 Relación de la gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | 57 |
| Tabla 15 Relación de la gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | 59 |
| Tabla 16 Relación de la gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | 61 |
| Tabla 17 Relación de la gestión logística y empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024..... | 63 |



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. 53

Figura 2 Relación de la gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. 55

Figura 3 Relación de la gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. 57

Figura 4 Relación de la gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. 59

Figura 5 Relación de la gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. 61

Figura 6 Relación de la gestión logística y empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024..... 63



RESUMEN

El propósito principal del estudio fue establecer la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. Se seleccionó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo. El presente estudio es transversal, por lo tanto, solo se realizó en un único momento, sin enfoques experimentales, y es correlativo ya que intenta correlacionar variables. La investigación se llevó a cabo de manera deductiva; para ello se utilizó el método de encuesta que se realizó para recopilar información y el cuestionario fue el instrumento. La muestra elegida incluyó a 136 empleados de una población esperada de 210 personas, que fueron analizados utilizando el software SPSS. Se demostraron índices de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.930 y 0.963 en relación con estas variables. La correlación se calculó en base al índice de conexión Rho de Spearman para arrojar un valor de 0.893, lo que indica que una mayor gestión logística conduce a una mayor calidad del servicio. De manera similar, el índice Tau-b de Kendall (valor $p=0.000 < 0.05$) demostró una correlación significativa y positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Sandia, Puno, 2024; con significancia y relevancia como indicador de su importancia. Estos datos también refuerzan la afirmación de que una gestión logística efectiva está estrechamente relacionada con la mejora de la calidad del servicio, señalando la necesidad de mejorar las prácticas logísticas operativas para lograr una mayor satisfacción y nivel de desempeño en el servicio municipal.

Palabra clave: Calidad, logística, municipio, servicio.



ABSTRACT

The main purpose of the study was to establish the relationship between logistics management and service quality in the Provincial Municipality of Sandia, Puno region, 2024. An applied-type methodology with a quantitative approach was selected. This study is cross-sectional; therefore, it was conducted at a single point in time, without experimental approaches, and is correlational since it seeks to relate variables. The research was carried out using a deductive approach; for this purpose, the survey method was used to collect information, and the questionnaire served as the instrument. The selected sample included 136 employees from an expected population of 210 individuals, who were analyzed using SPSS software. Cronbach's Alpha reliability indices of 0.930 and 0.963 were demonstrated in relation to these variables. The correlation was calculated based on Spearman's Rho coefficient, yielding a value of 0.893, which indicates that greater logistics management leads to higher service quality. Similarly, Kendall's Tau-b index ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) showed a significant and positive correlation between logistics management and service quality in the Provincial Municipality of Sandia, Puno, 2024, with significance and relevance as indicators of its importance. These data also reinforce the assertion that effective logistics management is closely related to improved service quality, highlighting the need to enhance operational logistics practices to achieve greater satisfaction and performance levels in municipal services.

Keyword: Quality, logistics, municipality, service.



INTRODUCCIÓN

Esta tesis recién formada, titulada "Gestión Logística y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Sandia, Región Puno, 2024", se centrará en la relación entre la coordinación logística y la calidad del servicio proporcionado por el estado. La organización logística es un término que representa servicios diseñados para mover bienes e información (el plan-ejecutar-regular) de manera efectiva y es vital para las operaciones del gobierno municipal, especialmente en lugares en desarrollo y complejos como Puno. Esta eficiencia del servicio (eficiencia, efectividad y satisfacción ciudadana) es un indicador crítico de lo que hace la institución y de las percepciones de los ciudadanos sobre la administración local. Esta investigación ha adoptado una metodología cuantitativa, empleando un modo cuantitativo de análisis de datos extraídos de los encuestados y el objetivo es ilustrar un diagnóstico detallado de la práctica actual del sistema logístico y su relación con la calidad del servicio para facilitar la identificación de oportunidades que contribuyan a un progreso holístico y sostenible en la provincia de Sandia. Así, el estudio se divide en seis partes. El Capítulo I introduce y justifica el tema central del análisis. El propósito y los objetivos de este estudio específico se detallan en el Capítulo II. El Capítulo III proporciona el trasfondo teórico, los fundamentos y su marco conceptual. La Sección IV presenta las ideas subyacentes y sus implicaciones generales y específicas y la descripción y operacionalización de las variables. En el Capítulo V, se describe la metodología del estudio (adopción de perspectiva, métodos de estudio, clasificación y escala del estudio, diseño de investigación, población del estudio y muestra estudiada, técnicas y herramientas de recolección de datos). También se describe la fiabilidad de los instrumentos y la metodología de



evaluación de datos y validación de hipótesis. Los resultados se muestran en el Capítulo VI; se discutirán los resultados; se proporcionarán conclusiones; se recomendarán recomendaciones (específicamente referencias bibliográficas: tabla de consistencia, tabla de datos, instrumentos). Dichos instrumentos y datos recopilados deben ser precisos; esto también se ha tenido en cuenta.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A medida que el mundo se vuelve más dinámico y competitivo, la coordinación logística y la provisión de servicios son requisitos clave para que las organizaciones aseguren el éxito y la supervivencia de sus negocios. Desde una perspectiva global con un enfoque a escala internacional, La gestión de la logística de todo tipo, incluyendo la planificación, ejecución y control para el transporte eficiente de bienes, datos y activos, se ha posicionado como un impulsor estratégico de la eficiencia operativa y de la satisfacción del consumidor. De manera similar, la efectividad del servicio (es decir, el grado en que una organización es capaz de satisfacer las demandas y necesidades de sus consumidores de servicios) es un factor diferenciador importante en la lealtad del cliente y el liderazgo en el mercado.

La literatura internacional ha enfatizado la relevancia de estos factores, sin embargo, la correlación entre la gestión logística y la efectividad del servicio, y cómo aprovechar al máximo la relación a nivel global para optimizar la gestión logística y la efectividad del servicio, aún no se aborda claramente. Debido a esta ambigüedad y falta de consenso, se necesita una investigación rigurosa para explorar esta interacción y proporcionar sugerencias prácticas y accionables



para las organizaciones que buscan la excelencia operativa y competitiva a nivel mundial. En Perú, existe el Estatuto Fundamental del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, que establece y describe la estructura, competencias y funciones de la Oficina de Gobierno como parte del Aparato del Gobierno Federal, los deberes, competencias y atribuciones legales del Jefe de Estado y el Gabinete de Gobierno, la relación entre el Órgano Ejecutivo y los cuerpos administrativos regionales y municipales, el carácter y las disposiciones de las Dependencias Estatales y las Estructuras Organizativas para el Trabajo Estatal, en el marco de la Ley Fundamental del Perú y el Marco Legal de Autonomía. Entre esas 11 estructuras, una de las 11 estructuras gerenciales es la estructura nacional de suministro, regulada por la Dirección Central de Abastecimiento del Ministerio de Asuntos Económicos y Finanzas. Bajo el marco provincial, la coordinación de los procesos logísticos en el espacio del gobierno local, y en términos de la excelencia en la prestación de servicios, es de gran interés la entrega eficiente y efectiva de servicios por parte del estado a los habitantes del municipio en el sentido peruano de la palabra, al área.

La gestión logística se considera un pilar fundamental para la operación y el cumplimiento de las demandas ciudadanas del país, ya que abarca la planificación, implementación y control de operaciones relacionadas con la provisión de bienes y servicios físicos para actividades municipales, así como el suministro de insumos y materiales y servicios relacionados con aspectos físicos, humanos y sociales, con el fin de atender las necesidades de la ciudadanía. A diferencia de la entrega efectiva de servicios municipales, la excelencia en el ámbito municipal se describe como el grado en que las organizaciones cumplen con las expectativas de los residentes sobre el acceso oportuno y la calidad,



incluyendo la capacidad de entregar servicios a tiempo, de manera eficiente y efectiva, en áreas urbanas municipales, que son servicios públicos vitales como la recolección de basura, el mantenimiento de calles, el suministro de agua potable, etc. Aunque estos dominios son clave en su importancia, hay una falta de investigación sobre la gestión de operaciones logísticas y la excelencia en el servicio vinculante en el entorno municipal peruano y las estrategias óptimas para maximizar este vínculo y la satisfacción de los ciudadanos.

Esta brecha de conocimiento sirve como una indicación para la investigación empírica para abordar este problema particular y proporcionar orientación realista a los municipios para su búsqueda de eficiencia operativa y mejora continua de los servicios públicos. La gobernanza y gestión de servicios en el Gobierno Provincial de Sandía, en Puno, Perú, el sistema de entrega de suministro al mismo de altas operaciones de servicio, son esenciales para el funcionamiento del gobierno, así como para la satisfacción de la sociedad. La organización logística, con sus actividades interconectadas en la planificación, conducción y control del flujo de materiales y servicios en apoyo de las operaciones municipales, es importante para proporcionar los servicios que el estado ofrece en un contexto geográfico y socioeconómico desafiante.

La excelencia en la prestación de servicios en el Consejo Provincial de Sandía es la forma en que la organización satisface la demanda y expectativa ciudadana sobre disponibilidad, puntualidad y fiabilidad en la provisión de importantes servicios municipales; por ejemplo, evacuación de basura, mantenimiento público y provisión de servicio de agua potable. Sin embargo, aunque esta tarea es crítica, hay poca conciencia de cómo este consejo municipal en particular en 2024 puede conectar su sistema de gestión logística



operativa con la excelencia en el servicio en la relación entre estos dos, y cómo mejorar esta relación y aumentar la satisfacción entre los ciudadanos. A este enfoque particular de brecha de conocimiento, la Municipalidad Provincial de Sandia enfrenta el mayor desafío relacionado con la optimización de recursos y la mejora de la entrega de servicios públicos, reforzando la necesidad de una práctica basada en evidencia empírica para abordar el desafío que ha resultado de la ausencia de estudios empíricos para investigar este problema, y por lo tanto proporcionar un consejo del mundo real sobre la gestión municipal en el área de Puno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024?



1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Antecedentes teóricos y empíricos: Este estudio fue motivado por la necesidad teórica de examinar la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la excelencia del servicio a nivel municipal a través del desarrollo del Consejo Provincial de Sandia en Puno en 2024. Está impulsado por la necesidad estratégica de la logística como un sistema integral para impulsar eficiencias y la satisfacción del cliente, ya que la demanda pública de servicios de calidad se reconoce cada vez más en el contexto local, contribuyendo a su crecimiento y desarrollo. Anteriormente hemos considerado la importancia del plan de una cadena de distribución como optimización de procesos y materiales y la importancia de dicho proceso en cómo el servicio percibido mejoró de manera diferente entre organizaciones. No obstante, aún es necesario examinar en qué medida las modalidades logísticas específicas afectan la calidad del servicio en el panorama local en cumplimiento con las dimensiones geográficas, socioeconómicas y culturales de la región de Puno. Como tal, el estudio tuvo como objetivo examinar el impacto de las operaciones logísticas organizadas del Consejo Provincial de Sandia en la provisión de servicios públicos y, por lo tanto, presenta ideas útiles que sirven para mejorar tanto la eficiencia operativa como la participación ciudadana por parte de los municipios. Este estudio es una cuestión de necesidad a la luz de esta creciente necesidad de eficiencia operativa y mejora del servicio por parte de la Municipalidad Provincial de Sandia en 2024. Debido a que la logística es central para la provisión de servicios municipales y la satisfacción ciudadana, se debe entender cómo cada una de estas técnicas logísticas impacta la provisión de un servicio más competente, eficiente y confiable para identificar aquellas áreas para mejora/optimización.



Además, esta investigación ayudará a mejorar una capacidad funcional en el municipio; así contribuir al desarrollo socioeconómico local; los ciudadanos sentirán que los servicios públicos son mejores. Los resultados de esta investigación también pueden dar forma al plan y dirección de procesos logísticos coordinados, no solo en la Municipalidad Provincial de Sandia, sino para organizaciones municipales que enfrentan desafíos similares en la región de Puno y más allá. Al final del día, este trabajo debe desarrollar conocimiento práctico y datos, así como información accionable para desarrollar un mejor procedimiento logístico que ayude a la excelencia del servicio en la gobernanza municipal para mejorar la calidad de vida de la comunidad. Nuestro enfoque en este trabajo es cuantitativo porque aplicamos ponderaciones y cálculos estadísticos al explorar los efectos de las variables. Nuestro resultado del proceso de aplicación es útil y práctico, con aplicabilidad a la implementación de su aplicación en la calidad del servicio y procedimientos logísticos del Consejo Municipal de Sandia. El diseño transversal en este estudio fue una investigación transversal no experimental para diseñarlo para los tipos de investigación que estábamos realizando, para recopilar datos en el mismo punto temporal. El nivel correlacional fue adecuado en este caso para probar relaciones potenciales entre variables, la logística de ejecución y la priorización de la intervención, para dar sentido y analizar las consecuencias. Seguimos un enfoque deductivo para desarrollar hipótesis específicas en la construcción de nuestras teorías de estudio; estas fueron probadas durante las etapas de recopilación y análisis de datos de nuestro estudio. Fue un instrumento de método de encuesta para registrar que proporcionó tanto una amplia cobertura como datos de encuesta propios del encuestado. El medio de exploración empleado es una encuesta



diseñada que construye una imagen estructurada y sistemática de la actitud y experiencia de los empleados y/o ciudadanos sobre la gestión del flujo de suministro, la importancia del servicio en el Consejo Provincial de Sandia para el año 2024. Este enfoque metodológico riguroso aseguró que se recopilaran datos correctos y confiables para avanzar en los objetivos de la investigación, y se hicieron recomendaciones que fueron tangiblemente transferibles a la promoción a largo plazo de la coordinación municipal.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar la relación entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- ✓ Determinar la relación entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- ✓ Determinar la relación entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- ✓ Determinar la relación entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- ✓ Determinar la relación entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes Internacionales

En un estudio exhaustivo, Fuel y Pérez (2023) se han centrado en “Coordinación, distribución y procedimientos de envío de productos en el Área de Envío Inicial al Extranjero de la Federación de Movilización de Carga Pesada de Carchi (ATPC)”. El objetivo inicial de la investigación fue la inspección de la gestión logística con miras a mejorar el sistema de envío comercial del área de investigación. Metodología: Esta investigación utiliza un estudio multifacético considerando la investigación bibliográfica, de campo y narrativa, con una selección no estocástica de 34 encuestados. Uso de herramientas que incluyen encuestas, consultas y monitoreo para técnicas de adquisición de información que incluyen cuestionarios, protocolos de preguntas y registros de monitoreo. Los datos se recopilaban a través de tablas de síntesis y diagramas estadísticos, y se utilizó la herramienta estadística de chi-cuadrado para verificar los efectos de la logística en el impacto del proceso de envío de productos. Los resultados indican, en primer lugar, que el trabajo logístico actual no afecta la etapa de envío de productos; en segundo lugar, utilizando el plan de optimización propuesto, se encuentra que la operación logística tiene un impacto definitivo en este proceso.



Según estos hallazgos, el Área Primaria de despachos al extranjero no se encuentra adecuadamente equipada para ofrecer un servicio eficiente y efectivo. Implementar las medidas y requisitos definidos en el esquema de mejora diseñado para abordar las dificultades presentes debería ser el enfoque seleccionado.

Córdova y Terán (2022) realizaron un estudio bajo el nombre: "*Evaluación del servicio y su influencia en la conformidad del consumidor en las organizaciones de servicios integrales del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, durante el año 2022*". El ascenso de la disputa en el área de los multiservicios ha resaltado la urgencia de mejorar la eficiencia en la calidad de prestación, motivando este estudio que busca analizar cómo esa prestación afecta el bienestar del consumidor en este sector específico. Se emplearon métodos bibliográficos y de investigación de campo, así como técnicas de análisis teórico lógico, deductivo y analítico sintético, junto con la aplicación de cuestionarios a personal y compradores. Las deducciones de los sondeos indicaron que el 78.16% de los clientes considera excelente la calidad de prestación, aunque un porcentaje es significativo muestra insatisfacción con el tiempo de entrega y los precios. En respuesta a estos hallazgos, se propone un plan estratégico basado en la Matriz DAFO para mejorar la atención y fortalecer el vínculo con el consumidor. Este plan incluye acciones como la estructuración de la visión, propósito y principios, la delineación de las rutinas de atención, estrategias de difusión, desarrollo de un sistema y el acondicionamiento del conjunto de automóviles. Estas medidas buscan optimizar la eficacia y placidez en las atenciones proporcionadas por las entidades de servicios integrales.



Mientras Rodríguez (2021) en su estudio analítico titulado: "Efectividad de la Atención y la Calma de los Participantes en la Región Seis, Guayaquil, Ecuador" afirmó que su objetivo es aumentar el vínculo de rendimiento entre ambas variables. El enfoque del proceso de estudio es un análisis observacional sin intervención activa. Se seleccionó una muestra de 40 participantes, quienes fueron encuestados con la ayuda de un cuestionario de 40 elementos, revelando una alta consistencia interna. Las deducciones de la revisión de variables apuntan hacia la naturaleza de esos vínculos. Tras la finalización del estudio, la evaluación y discusión de los hallazgos, se llegó a la conclusión de que el rendimiento de la atención y la calma de aquellos que estudian en la región de estudio debe ser optimizado.

Verdesoto y Murillo (2021) publicaron un estudio titulado: "Optimización de la Logística y su Efecto en la Ventaja Competitiva de las Ferreterías en la Provincia de Tungurahua." Este estudio examinó la conectividad actual entre las dos variables que existía antes de la investigación, entendiendo la logística como clave para lograr competitividad. Investigaron productos ferreteros al por mayor, un segmento de la industria que comprende circuitos de suministro complejos y demanda de alta eficiencia y reducción de costos. El enfoque analítico empleado en este estudio fue estadístico y no se basó en el campo, con una orientación transversal. Se encuestó una muestra de 12 empresas por conveniencia de entre 103 empresas de suministro mayorista de ferretería en toda la provincia bajo estudio. Se implementó un análisis estadístico descriptivo e inferencial utilizando regresión lineal para evaluar hipótesis con el fin de inferir que se manifestó una relación y favorable entre las dos variables determinación de $R = 0.919$ y $p < 0.05$. Encontraron que tanto las dimensiones de Organización Logística



Comercial como la Efectividad de la Coordinación Logística son indicadores predictivos del poder competitivo y la necesidad de fortalecer el aspecto de dedicación en el servicio al cliente. Estos resultados apoyaron el desarrollo de una estrategia de mejora que integra herramientas digitales y telemáticas que pueden mejorar la orientación al mercado y proteger la ventaja competitiva de la organización ferretera en la provincia bajo estudio.

En su estudio "Logística Empresarial y Medios de Suministro Utilizados por la Entidad Philippi en Brasil", Cuellar y Bernal (2020). Pero las empresas de todos los tamaños deben crear el plan de gestión logística necesario para abordar el prestigio de la marca, la diligencia en las distribuciones, la calidad del producto, el servicio al cliente, etc. Además, las empresas deben diseñar métodos de distribución eficientes para que estos cumplan con sus capacidades y satisfagan la demanda del consumidor. Basado en el territorio, se estudió la empresa FHILIPPI en Chapecó, estado de Santa Catarina (Brasil) como contexto, para diagnosticar y analizar las estrategias de gestión logística y los canales de marketing. Los datos analizados permitieron identificar atributos positivos y negativos de la empresa con el objetivo de desarrollar recomendaciones para superar las deficiencias.

3.1.2. Antecedentes nacionales

En su estudio titulado "Análisis de la Eficacia del Servicio y la Satisfacción del Consumidor en la Sucursal San Felipe de Interbank en En su investigación titulada "Análisis de la Efectividad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor en la Sucursal San Felipe de Interbank en 2020", Rivera (2024) investigó la asociación entre la efectividad del servicio y la satisfacción del consumidor en la sucursal de Interbank en cuestión. Esta investigación emplea un análisis de



asociación correlacional mediante la medición estadística de la relación entre la efectividad del servicio y la satisfacción de los clientes. Se seleccionó una muestra aleatoria de 72 consumidores, de un universo compuesto por 4020 usuarios comerciales, que visitaron la sucursal San Felipe de Interbank durante un mes. Los instrumentos encontraron una correlación significativa entre ambas variables, con una correlación de 0.40, significativamente por debajo del nivel de relevancia seleccionado de 0.05. El enfoque fue guiado por encuestas al concluir la interacción a través de un cuestionario estructurado. Posteriormente, se recopilaron y analizaron los datos para realizar un análisis interpretativo y explicativo de los resultados.

Flores y Ortiz (2023) realizaron un estudio titulado "Organización Logística y Nivel de Servicio en el Municipio de Pangoa, Satipo, durante el año 2021". Este estudio se inició bajo la pregunta: ¿Cuál es la conexión significativa entre los factores del estudio? Buscaron establecer esta relación mediante la investigación correlacional aplicada y el diseño correlativo descriptivo. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario y revisión de documentos. Los resultados mostraron una correlación continua y significativa de estas variables, basada en un indicador de asociación ($r = 0.511$) y un valor p de 0.000. En resumen, se recomienda que estos hallazgos sean comunicados a todo el personal del municipio del distrito de Pangoa para mejorar tanto la logística como el desempeño del servicio.

De Villa (2023), en su análisis investigativo del estudio titulado "Gestión Logística y el Nivel de Atención en la Autoridad Distrital de Amarilis en el Período 2022", revisó los aspectos teóricos críticos necesarios de la gestión logística, es decir, las políticas de adquisición, compra y distribución. La calidad y cobertura



de este nivel de atención se evaluó en base a varios factores, incluyendo aspectos materiales, credibilidad, disposición para ayudar, certeza y comprensión. Este artículo se ha centrado principalmente en analizar la gestión logística y su impacto en el nivel de atención en relación con el municipio de Amarilis durante el período presentado. Se utilizó un método cuantitativo pero relacional, en el cual se aplicaron cuestionarios a una muestra de 25 empleados administrativos y 91 ciudadanos. El análisis se realizó con métodos descriptivos univariados y la prueba de Spearman con un nivel de confianza del 95% y un nivel de desviación del 5%. Los resultados indicaron una relación significativa entre los dominios de la gestión logística, a saber, el plan de adquisición ($r_s=0.369$; $p=0.038$), la compra ($r_s=0.550$; $p=0.001$), la provisión ($r_s=0.358$; $p=0.035$) y la calidad del servicio evaluada. En particular, el análisis estadístico mostró una correlación generalmente significativa ($r_s=0.733$, $p=0.001$), resultando en el rechazo de la hipótesis nula originalmente propuesta.

En su estudio titulado "Factores Críticos en la Gestión Logística en la Situación de Emergencia Debido al COVID-19 en el Centro Hospitalario Militar 2020" (Zelada, 2023), Zelada prestó especial atención a examinar los elementos relevantes de la gestión logística que participan en la etapa de compra de bienes y servicios en el contexto de la contingencia sanitaria a nivel nacional. Se realizó un estudio de caso y se utilizaron análisis de documentos más entrevistas en profundidad como métodos de recolección de datos del estudio cualitativo. Las categorías principales fueron "gestión logística" y "procesos de contratación directa", con la primera dividida en "gestión documental", "gestión de adquisiciones" y "gestión de suministros". Se determinó que la emergencia nacional fue solo una circunstancia fortuita, que el personal hospitalario encontró



las cosas difíciles por falta de preparación. Los elementos exitosos reconocidos fueron el suministro de presupuesto para gastos imprevistos de la enfermedad COVID-19, la optimización del proceso de selección y el tiempo para la adjudicación del contrato.

Castillo (2023), en su estudio titulado "Impacto de la Administración Logística en la Gestión Administrativa de la Entidad Local de Marcabal 2022, en Medio de la Pandemia" intentó descubrir la Administración Logística y la Administración Gerencial en el área municipal de Marcabal, mediante el método Hipotético-deductivo, y un análisis y examen explicativo causal, sin experimentación y cuantitativo. Se empleó la encuesta como método de investigación, utilizando el Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los datos, habiendo recopilado los datos de ambas variables y logrando un dato de 0.900, 0.746 de Administración Logística, y 0.927 de Administración Gerencial. La población del estudio fue de 77 empleados y no se consideró una muestra poblacional (concluyendo aquellos en el presente estudio), y los resultados de la encuesta pudieron alcanzar los objetivos, también confirmar la hipótesis con el valor de asociación de Spearman, utilizando estadísticas que demuestran una dependencia significativa de los factores (lo que indica que la Administración Logística afecta positivamente a la Administración Gerencial en el municipio durante la pandemia de 2022).

3.1.3. Antecedentes locales

El estudio de Hanco (2022) "La realización del presupuesto y la operación logística de la Entidad Educativa San Antonio de Putina, Puno, 2021" se centró en explicar cómo la realización del presupuesto afecta la gestión logística de la UGEL Putina durante 2021 de una manera muy práctica y discutió la importancia



de este proceso en las entidades gubernamentales públicas. A través de un enfoque numérico de datos con una configuración correlacional de datos aún por experimentar, el estudio desarrolló un plan de implementación para aumentar la realización financiera en la UGEL Putina. La investigación abarcó a 40 servidores públicos, 15 de ellos jefes de área y administrativos, y validó su instrumento basado en la evaluación de especialistas y el índice de validez de Aiken (86%). Además, se examinó la fiabilidad y el índice es alto (0.85). El análisis descubrió una relación significativa y positiva entre la implementación del presupuesto y la dirección logística con un valor de asociación Rho de Spearman de 0.918, indicando que el gasto público y los recursos educativos de la institución estudiada proporcionaron una relación saludable entre sí.

Paricahua (2022) con el título de investigación: 'Optimización de las operaciones logísticas y su efecto en los ingresos de las empresas constructoras en San Román, Puno' buscó explorar la relación entre la logística y los ingresos de las empresas constructoras y utilizó una técnica correlativa, fue no experimental pero cuantitativa en diseño. Los análisis involucraron a 53 empresas constructoras encuestadas mediante un cuestionario basado en 33 ítems con respuestas evaluativas en 5 opciones. La verdadera asociación de las variables en las empresas constructoras fue significativamente menor que 0.05 con 0.000. Esto significa que las variables se corresponden directamente entre sí. Se pudo ver, específicamente, que una ampliación de las áreas de suministro y almacenamiento en el dominio se relaciona con la rentabilidad. La importancia de una gestión logística positiva para mejorar los ingresos comerciales de las empresas constructoras en la región ha demostrado ser más útil. El efecto positivo de la gestión logística en la posición económica de las empresas se



evidencia como se refleja en los resultados de la investigación, que además indican que la mejora de los mecanismos de gestión logística, como la gestión de compras e inventarios, es beneficiosa.

En su estudio de 2022 "Satisfacción del estudiante y el nivel de atención en el Instituto Técnico de Maquinaria Pesada Tecmin en Puno durante el año 2021", Gutiérrez (2022) examinó las variables del estudio de Puno. El presente estudio se construyó basado en el método de describir las variables utilizando asociaciones continuas sin alteración y está diseñado utilizando una población de 108 miembros. La recolección de datos se organizó a través de encuestas y cuestionarios (escala Likert) con un total de 60 preguntas. Se utilizó SPSS v26 para explorar más a fondo los datos, y con un factor alfa de Cronbach, se obtuvo una confianza de 0.978. El proceso de Spearman mostró un coeficiente Rho de 0.835 que nos permitió entender el vínculo. En consecuencia, se concluyó una conectividad positiva moderada para los factores del estudio.

Apaza y Chura (2021) produjeron "Gestión de la Cadena Logística y su Vínculo con la Rentabilidad en la Empresa Flores K&M Abastecimientos del Sur E.I.R.L. Puno, ciclo 2021", que se llevó a cabo mediante el estatuto de calificaciones y certificados de la Universidad José Carlos Mariátegui. Para cumplir con el objetivo principal, "Especificar la conexión que se manifiesta desde la organización de los flujos de suministro y la productividad en la entidad nombrada". La metodología adoptada en este estudio es una de asociación y una estructura seccional no experimental, y se recopiló en una encuesta utilizando un formulario que contiene la variable 1 coordinación del proceso logístico con 3 facetas y 9 preguntas y la variable 2 Rentabilidad con 3 aspectos y 9 elementos, todo utilizando una escala Likert, respaldado por especialistas.



De estos resultados del estudio concluimos: Basado en los resultados del estudio según el propósito principal, se puede concluir que existe una relación; una relación de significancia relacionada entre la gestión de operaciones logísticas y una institución bajo estudio y su productividad en el año 2021; esto se confirma por el valor del índice de .802 y un grado de relevancia de $.000 < .005$, lo que permite declarar que existe una relación destacada de la variable gestión de operaciones logísticas y la variable productividad.

En su estudio "Adecuación en el Cuidado y su Impacto en la Satisfacción del Consumidor en el Sector de Efectivo de la Organización de Alimentos Negolatina S.C.R.Ltda; Puno, 2019", Estuco (2020) analizó cómo la efectividad del servicio se correlaciona con la satisfacción de los clientes para esta organización. El objetivo final era encontrar la relación entre un buen servicio y la satisfacción del usuario. Se aplicó un enfoque numérico descriptivo al estudio (sin experimentos directos), y un muestreo por conveniencia de los clientes que visitaron el sitio en enero de 2019, totalizando 381 personas. Se desarrolló un cuestionario de 16 preguntas basado en el modelo SERVQUAL, basado en las dimensiones de tangibilidad, precisión, competencia, disposición, privacidad y cortesía con la ayuda de la medición Likert. Los datos fueron procesados con SPSS V25 y Excel. Los resultados mostraron que los participantes tenían una evaluación positiva de la calidad del servicio y estaban satisfechos con el servicio en general. La correlación de las dos variables mostró un valor de asociación de 0.030: por lo tanto, la efectividad del cuidado está moderadamente relacionada con la satisfacción del consumidor y la calidad del cuidado conduce a una mayor satisfacción.



3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Gestión logística

Definiciones:

Jauregui et al. (2017) definen la logística como un conjunto de actividades planificadas y realizadas para asegurar un paso adecuado y oportuno de bienes, servicios y registros desde el inicio hasta el final hacia el comprador. Está diseñada para cumplir con los requisitos del usuario e incluye la planificación, implementación y supervisión de todas las etapas de un proceso, lo que incluye almacenamiento, transporte y entrega. Esto apoyaría la optimización tanto del uso de recursos como de una experiencia aceptable para el usuario (p. 30).

Ivancevich (2020) define la gestión como "el proceso llevado a cabo en la dirección de uno o más actores para alinear las acciones profesionales de otros actores con el objetivo de producir productos de primera clase que no podrían lograrse por sí solos". Argumentan que la gestión debe ser el producto del trabajo en equipo y coordinada dentro de un equipo para mejorar todas las actividades laborales y entregar resultados y calidad en tareas y productos.

En este sentido, Koontz y Weihrich (2022) sostienen que el proceso es la administración de los medios y dispositivos de una corporación con la intención de construir y crear servicios que faciliten la realización de los propósitos y objetivos expresados por la corporación.

Ferrer y autores colaboradores (2004) señalan que la coordinación de tales procesos logísticos es un requisito operativo profundo que involucra la totalidad de las operaciones asociadas con la gestión y suministro de insumos y elementos, productos terminados, sus empaques y la entrega al usuario. Estas definiciones de gestión incluyen individuos, conocimiento, operaciones, bienes y



medios, métodos, etc. La gestión está igualmente asociada con la administración y dirección, lo que enfatiza funciones como configuración, armonización, control y liderazgo.

Basado en la Ley N° 30225 (2014) de Contrataciones del Estado, se puede decir que la gestión de funciones logísticas es la acumulación integrada de políticas, objetivos, normativas, responsabilidades, procedimientos y procesos técnicos diseñados para gestionar eficazmente el flujo, la asignación, el uso y el mantenimiento de los recursos materiales. También incluye acciones especializadas y resultados destinados a asegurar la perpetuidad de las tareas de fabricación llevadas a cabo por las entidades involucradas. En la actualidad, el mecanismo administrativo de compras está regulado por el órgano rector del sistema, principalmente en lo que respecta a los procedimientos para suministros y contrataciones del estado y el control de bienes patrimoniales.

3.2.2. Etapas de la gestión logística

En varias agencias gubernamentales, la gestión de la cadena de logística se lleva a cabo para que los bienes puedan ser transferidos de un lugar a otro y, de este modo, alcanzar los objetivos organizacionales. Para este estudio se toman en cuenta tres fases para un funcionamiento más efectivo.

- a) **Adquisición.** Esta es la sección para obtener suministros y componentes esenciales, de modo que la empresa pueda apoyar mejor su producto o servicio. En esta zona se encuentran el desarrollo de relaciones con proveedores, el análisis de mercado para identificar la demanda, la previsión de producción y el control de inventario.
- b) **Almacenamiento.** Recibir y gestionar eficientemente todo el inventario en el espacio disponible es crucial en la logística del comercio electrónico. Ya sea



en un gran almacén o en uno pequeño, una vez que llegan los bienes, el stock debe ser colocado exactamente en el lugar correcto. Una buena organización no es suficiente; también es importante mantener todo en orden y en buenas condiciones. Basado en el trabajo de Fernando de 2017, los almacenes juegan un papel crucial en el ámbito logístico porque su función principal es apoyar el almacenamiento seguro y ordenado de productos. También son importantes para la coordinación económica de actividades, instalaciones y personal necesarios para gestionar eficazmente toda la operación (p. 39). Como resultado, en esta fase, el objetivo es utilizar al máximo el espacio, que es el menor gasto por parte del cliente. Para eliminar este costo, la empresa puede aplicar el sistema de Cross-docking o despacho directo evitando el almacenamiento.

- c) Distribución y/o transporte. La gestión de la distribución implica manejar todas las operaciones asociadas con los bienes desde la liberación de un producto de la planta de fabricación, hasta las transacciones de venta/transferencia, y el envío al consumidor final. A lo largo de esta cadena, se desarrollan el marketing, el transporte de mercancías y los informes. Es clave seleccionar la ruta de transporte relevante para el movimiento y distribución de mercancías, ya que el alcance geográfico específico debe definirse en el proceso.

3.2.3. Planificación logística

La planificación logística, como cualquier otro tipo de operación corporativa, tiene como objetivo apoyar el logro de las metas establecidas por la institución y debe implementar las tres etapas tradicionales de planificación: gestión estratégica, gestión táctica, gestión operativa.



a) Planificación Estratégica.

• Esta es la tarea de establecer los proyectos que la entidad iniciará y la cantidad de recursos que se asignarán a cada uno de los programas. En esta fase, se deciden los propósitos de la empresa y se establecen estrategias para lograrlos. Las metas se definen en los llamados planes estratégicos. Estas decisiones finales aparecen como resultado de un cambio observado o una oportunidad de avance comercial. En la gestión estratégica de la logística, se deben tomar decisiones respecto a:

- El número de plantas y almacenes.
- La ubicación de la fábrica.
- El grado y magnitud tecnológica de las unidades de producción.
- El sistema de distribución.

b) Planificación Táctica.

En la programación táctica, se ejecutan tareas relacionadas con "lo que se debe hacer" (mapa organizacional de la corporación) para llevar a cabo los objetivos establecidos en la estrategia organizacional, y se formula el seguimiento del sistema de gestión para que los líderes sincronicen y motiven a otros miembros de la entidad a implementar las estrategias previamente concebidas:

- Programación de inventarios.
- Estrategias de circulación de stock.
- Delineación de las rutas de los artículos en la operación logística.
- Posición de la logística dentro de la empresa.
- Planificación de almacenes.
- Dimensionamiento de la flota de movilización.



- Personal necesario.

c) Planificación Operativa.

En la planificación operativa, es crucial profundizar en las acciones esenciales que integran la corporación, asegurando que todas las actividades se ejecuten de manera efectiva (logrando las metas) y eficiente (al menor costo viable). En particular, la programación táctica logística se centrará en:

- La previsión de adquisiciones.
- La previsión de comercialización.
- Esquemas de almacenamiento.
- Esquemas logísticos.

3.2.4. Cadena de suministro tradicional

En este sistema, las operaciones se realizan independientemente de las decisiones de los socios de cada negocio, basándose en las propias capacidades del negocio. Las empresas priorizan maximizar sus objetivos locales, realizan pedidos basándose únicamente en su propio inventario e ignoran la situación de otros miembros. Los proveedores obtienen información sobre los pedidos solo a través de sus clientes directos y no tienen contacto directo con el consumidor final. Como resultado, los proveedores estiman las tendencias del mercado basándose completamente en los pedidos que reciben de los minoristas. (Reconocimiento, 2011)

3.2.5. Gestión empresarial del transporte

Según Garc, Sell (2009), la organización de la movilidad dentro de la organización puede producir una superioridad de mayor importancia, en relación con la excelencia de la provisión, y sujeta a tres factores externos:

- Entorno geográfico



- Instalaciones públicas
- Efecto de las regulaciones

Servicio al Cliente:

Cuando los gerentes son conscientes de las necesidades de los consumidores y las áreas de ineficiencia, desarrollan una "estrategia de servicio" efectiva. Es necesario tener una estrategia sólida que proporcione los servicios y la relación con las personas de servicio basada en la buena visión que el servicio significa para la empresa y un marco sólido para entregarlos. El marco de servicio debe incluir: la identificación de los usuarios, la evaluación de los elementos de atención, la medición del nivel de satisfacción esperada y la expectativa de un aumento en las ganancias. Si no hay una agenda clara, es difícil desarrollar una idea de atención, una que motive a los empleados, disipe tensiones entre las estrategias corporativas y los servicios al consumidor, o produzca formas de evaluar la atención y pensar en la perfección. Es decir: Sin un plan no puede haber calidad o funcionamiento eficiente, no al principio. La fase de planificación estratégica es vital para establecer una mezcla de usuarios y el nivel de atención recibido con los usuarios. Ofrezca un enfoque limitado u otro tipo de servicio, y sus clientes reaccionarán mucho mejor a las propuestas comerciales de los competidores. Proporcione lo que sea un servicio más apropiado o una opción adecuada y su organización puede alcanzar tasas de una escala que la sacarían del mercado o la harían ir a extremos extraordinarios al final del período para equilibrar los estados económicos. En algunas organizaciones, hay una gran falta de una política clara de atención, lo cual es una debilidad común. Los líderes descuidan la sinergia estratégica entre utilizar un servicio extraordinario como herramienta para aumentar sus participaciones



en acciones y ganar dominio del mercado. La calidad de la alta dirección de las empresas líderes se convierte en una inspiración a seguir. Manejan sus finanzas de manera notable. (Tschohl, 2008, p. 62)

3.2.6. Dimensiones de gestión logística

Sistema de aprovisionamiento. El sistema de suministro juega un papel central en la gestión logística al encargarse de la adquisición de materiales y servicios específicos para las actividades de una entidad. Dicho sistema abarca la identificación de necesidades, selección de proveedores, contratos y calidad del suministro. Un sistema de suministro efectivo asegura la disponibilidad de recursos esenciales, así como optimiza costos, tiempo de envío y calidad de los insumos. La gestión estratégica del suministro es importante para asegurar la competitividad y agilidad de la organización ante la demanda del mercado o del cliente (Jáuregui et al., 2017).

Sistema de Almacenamiento. El sistema de almacenamiento, que significa almacenar un producto para gestionar las instalaciones y procesos involucrados en la recepción, almacenamiento y envío a los clientes. El WMS incluye la planificación del espacio de almacenamiento, el diseño y optimización de los diseños de almacenes, y la implementación del WMS en las operaciones. Una unidad de almacenamiento optimizada aumenta la productividad del control de existencias mediante un procesamiento de pedidos más rápido y preciso y costos generales reducidos. También protege los bienes almacenados (Jáuregui et al., 2017) y los mantiene intactos con alta calidad hasta que estén disponibles para su distribución. Proceso de Distribución.

El proceso de distribución es un aspecto crucial de la logística en el cual los productos se transfieren desde el sitio inicial hasta el lugar final. Esto implica



determinar el modo de transporte, la elección de la ruta óptima, la coordinación logística y de rutas, y asegurar la provisión de bienes, así como el tiempo y entrega óptimos con aquellos que proporcionan logística. Un sistema de distribución sólido no solo puede mejorar la satisfacción del cliente al cumplir con los tiempos de entrega prometidos, sino que también podría reducir el costo del transporte y minimizar el impacto ambiental de su transporte. También sería necesario introducir la adopción de TMS y el seguimiento en tiempo real de las entregas, que son fundamentales para la realización de una logística ágil y una distribución confiable (Jáuregui et al., 2017).

3.2.7. Calidad de servicio

Definiciones:

Parasuraman et al. (1988) La eficiencia de la atención se refiere a la magnitud y dirección de la disparidad entre las evaluaciones y pronósticos de los consumidores. Para estos autores, la efectividad del servicio puede evaluarse mediante cinco dimensiones: físico, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y sensibilidad.

Grönroos (1984) La calidad del servicio se refiere a cómo la apreciación del consumidor de los pronósticos juega un papel en su relación con sus percepciones de la atención recibida. Grönroos presenta dos dimensiones de superioridad del servicio: superioridad técnica y superioridad operativa.

Lewis y Booms (1983) La superioridad del servicio mide el grado en que el nivel de atención proporcionado es consistente con los pronósticos de los consumidores. La importancia del cumplimiento del consumidor proviene de cumplir con las expectativas, este punto hecho por estos autores.



Juran (1988) La superioridad del servicio se refiere al grado en que un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o tarea individual cumple con los requisitos de los consumidores y otros grupos involucrados. Juran enfatiza el cumplimiento del comprador y el control de calidad.

Cronin y Taylor (1992) Definido por la comparación de expectativas versus el rendimiento del servicio, la superioridad del servicio se define como la predisposición general del consumidor hacia el servicio. Estos autores introducen el modelo SERVPERF para estimar la efectividad del servicio.

3.2.8. La gestión de la calidad

En cuanto a la calidad en el sentido del bien o servicio, tenemos cuatro definiciones: Como un servicio en relación con la conformidad a los estándares: El bien o servicio se juzga por su conformidad con los requisitos específicos de la guía. Se basa principalmente en la inspección, y si es adecuado, se considera bueno desde el punto de vista de la calidad: ¿Está el bien dentro de los límites de los varios componentes o términos de calidad? Esta es la caracterización más temprana de la calidad industrial. Hay dos fallos evidentes en esta idea: que las inspecciones pueden lograr calidad. Verificar todas las ediciones de una actividad ayuda a asegurar la calidad y reduce productos defectuosos o inferiores. En lugar de orientar el proceso basado en los requisitos del usuario y verificar si coincide con lo que el usuario espera que se haga, se busca que el proceso se oriente más al producto y verificar si estaba funcionando como se planeó (Arias, 2013, p. 6).

3.2.9. La gestión de la calidad total

Los trabajos de Fayol y Taylor respondieron a la necesidad de perfeccionar la excelencia en la gestión y los métodos de trabajo. Desde entonces, todos los



avances científicos y tecnológicos en la Administración, incluyendo nuevas teorías, conocimientos, conceptos y enfoques, se han dirigido hacia el logro de la calidad. Aunque la preocupación por la calidad es antigua y ha evolucionado junto con la Administración, fue a partir de finales de la década de 1940 que comenzó a ganar importancia, y en las últimas tres décadas, el movimiento de calidad ha cobrado gran relevancia. Algunos todavía consideran el movimiento de "Calidad Total" o "Control Total de Calidad" simplemente como una tendencia o escuela de pensamiento en la gestión. Sin embargo, la Calidad Total representa una evolución significativa del concepto de calidad a lo largo del tiempo. Inicialmente, se hablaba de Control de Calidad, una fase centrada en los métodos de verificación implementados en el proceso de producción. Luego, se desarrolló la Garantía de Calidad, que buscaba asegurar un grado constante de calidad en productos o servicios. Es decir, se alcanzó el concepto de Calidad Total, un sistema de gestión que incorpora las fases anteriores y se centra en la Mejora Continua. (López, 2009, p. 3)

3.2.10. Dimensiones de calidad de servicio

El modelo SERVQUAL fue el modelo más importante que se desarrolló en 1988 y también se llama SERVQUAL. Ofrece al usuario cinco aspectos importantes que afectan su percepción sobre la excelencia del servicio.

Tangible: Tangible se refiere al aspecto físico de los edificios, herramientas que se pueden usar o empleados de servicio que pueden hacer su trabajo. A través de factores concretos, incluyendo la limpieza, el estado de los edificios, la imagen del empleado en cuestión o el tipo de materiales utilizados, los clientes evalúan cuán efectivo es un servicio. La tangibilidad, por lo tanto, afecta cómo



un consumidor se siente acerca de la credibilidad y seriedad de la entidad y su disposición a utilizar sus servicios.

Confiabilidad: Este concepto describe la capacidad de la empresa para entregar el servicio que ha prometido de una manera que no solo ha cumplido, sino que ha aumentado la confianza. Si sus clientes sienten que el servicio se va a entregar según lo acordado, en cumplimiento y de manera segura, aprecian la confiabilidad. La confiabilidad es el grado en que se ofrece un rendimiento constante a lo largo del tiempo, en diferentes escenarios, y esto construye la confianza y seguridad del consumidor que una empresa necesita para seguir siendo eficiente y precisa en su enfoque.

Capacidad de respuesta: La disposición de los empleados para ayudar; el servicio rápido. La velocidad del servicio que los usuarios reciben les ayuda a sentirse satisfechos si necesitan la respuesta o respuestas a sus preguntas rápidamente. Significa que el personal debe tener la mentalidad de estar por delante de las necesidades de los usuarios rápidamente y en la tarea como un servicio que ofrece un nivel significativo de preocupación por su servicio.

Seguridad: Esta declaración se relaciona con la seguridad percibida y la confianza en el servicio entregado. Los clientes también esperan sentirse bastante seguros al usar la empresa y recibir el servicio. Tales consideraciones pueden incluir asuntos como asegurar registros personales, salvaguardar operaciones monetarias, asegurar la confidencialidad de la información y garantizar un desempeño seguro y sin riesgo para el cliente.

Empatía: Ver el mundo desde el punto de vista de otra persona, tomando la perspectiva de otras personas y brindando atención personal a los clientes. Los clientes saben que son apreciados como si entendieran, están escuchando



a la empresa y la empresa que los hace sentir vistos y valorados por la empresa. La empatía es ser el primer punto de vista del cliente, la necesidad y preocupación y cuidar de cada cliente para ayudarlo a ser tratado como un ser humano. Esto toma la forma de respeto y empatía por parte del personal de los proveedores de servicios.

Todas estas cinco dimensiones del modelo SERVQUAL tomadas en conjunto proporcionan una visión integral desde la perspectiva del consumidor para estudiar la excelencia del servicio en detalle total. Al medir y mejorar en cada uno de estos elementos, las empresas pueden cumplir con las expectativas del público, aumentar su nivel de satisfacción y lealtad, y convertirse en aún más privilegiadas en el espacio del mercado para sí mismas.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

Calidad: El grado de excelencia o superioridad de algo en relación con sus características y atributos específicos.

Eficiencia: Capacidad para lograr objetivos tratando de utilizar la menor cantidad de recursos.

Innovación: Incorporación de ideas, métodos o productos innovadores para mejorar o modificar procesos existentes.

Productividad: Relación entre el rendimiento alcanzado y los insumos utilizados para lograrlo, medido en términos de cantidad producida por unidad de tiempo o recurso.

Rentabilidad: Capacidad para generar beneficios o ventajas económicas en relación con la inversión realizada.



Sostenibilidad: Capacidad de mantenerse o perdurar en el tiempo sin comprometer los recursos naturales o el medio ambiente para las generaciones futuras.

Transformación: Proceso de cambio o conversión de algo, especialmente en términos de mejorar su eficiencia, calidad o utilidad.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa entre la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación significativa entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- Existe una relación significativa entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- Existe una relación significativa entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- Existe una relación significativa entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.
- Existe una relación significativa entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.



4.3. VARIABLES

a. Variable 1

Gestión Logística

- ✓ Sistema de aprovisionamiento
- ✓ Sistema de almacenamiento
- ✓ Proceso de distribución

b. Variable 2

Calidad de servicio

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Gestión logística | 1.1. Sistema de aprovisionamiento | 1.1.1. Proveedor 1.1.2. Precios. 1.1.3. Tiempo | Encuesta Cuestionario |
| | 1.2. Sistema de almacenamiento | 1.2.1. Instalaciones 1.2.2. Equipo 1.2.3. Seguridad | |
| | 1.3. Sistema de distribución. | 1.3.1. Entrega a tiempo 1.3.2. Eficiencia 1.3.3. Kardex | |
| <p><i>Definición: Según, Jauregui. et. al. (2017) menciona la siguiente definición: "Procedimiento de diseñar, desarrollar y monitorear, de forma exitosa y adecuada, el desplazamiento y resguardo de artículos y prestaciones e información asociada, desde el sitio inicial hasta el consumo con la meta de atender las exigencias de los usuarios"</i></p> | | | |
| 2. Calidad de servicio | 2.1. Elementos tangibles | 2.1.1. Maquinaria con un aspecto actualizado. 2.1.2. Infraestructura estéticamente agradable. 2.1.3. Trabajadores con aspecto agradable. | Encuesta Cuestionario |
| | 2.2. Fiabilidad | 2.2.1. Cumple lo prometido. 2.2.2. Genuino empeño por solucionar inconvenientes. 2.2.3. Lleva a cabo el servicio desde el inicio. | |
| | 2.3. Capacidad de respuesta | 2.3.1. Informan cuando finalizan la atención. 2.3.2. Los colaboradores otorgan una asistencia veloz. | |
| <p><i>Definición: Según Parasuraman et al., (1988)"Es el nivel y el sentido de la divergencia entre las valoraciones y previsiones de los consumidores". Según estos autores, la superioridad de atención se mide a través de cinco facetas: elementos físicos, confiabilidad, receptividad,</i></p> | | | |



| | | |
|--------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| garantía y sensibilidad. | | 2.3.3. El personal siempre está presto a asistir. |
| | 2.4. Seguridad | 2.4.1. Conducta fiable del personal. 2.4.2. Usuarios se sienten tranquilos 2.4.3. Los colaboradores son atentos y corteses. |
| | 2.5. Empatía | 2.5.1. Proporcionan asistencia particular. 2.5.2. Jornadas de trabajo adecuadas para los consumidores. 2.5.3. Entienden los requerimientos de los clientes. |

Nota: Creación personal basado en la conceptualización de las variables.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo que se utiliza para identificar y recopilar datos confiables sobre la relación entre la gestión logística y la excelencia del servicio en el municipio.

5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

El análisis se llevó a cabo utilizando una metodología deductiva.

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto está orientado hacia una investigación práctica y aplicada, que tiene como objetivo encontrar respuestas definitivas a problemas específicos.

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se realizó un análisis de correlación entre variables.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio empleó la metodología no experimental de corte transversal sin intervención ni manipulación de variables.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

Se consideró como población investigada a los empleados de la administración municipal de la provincia de Sandia, que se estiman en 210 en el CAP 2024.

Tabla 2

Personal de la Municipalidad Provincial de Sandia

| N° | Descripción de la unidad orgánica | N° de Trabajadores |
|--------------|---------------------------------------|--------------------|
| 01 | Alcaldía | 3 |
| 02 | Oficina de Control Institucional | 2 |
| 03 | Procuraduría Pública | 2 |
| 04 | Gerencia Municipal | 4 |
| 05 | Gerencia de Asesoría | 2 |
| 06 | Gerencia de Planificación | 7 |
| 07 | Secretaría General | 8 |
| 08 | Gerencia de Administración | 25 |
| 09 | Gerencia de Infraestructura | 29 |
| 10 | Gerencia de Servicios Municipales | 85 |
| 11 | Gerencia de Desarrollo Económico | 14 |
| 12 | Gerencia de Desarrollo Social | 16 |
| 13 | Gerencia de Administración Tributaria | 13 |
| TOTAL | | 210 |

Nota: Según CAP - 2024.

5.6.2. Muestra

Se calculó un tamaño de muestra utilizando la ecuación, con una población de 136 funcionarios públicos.

Muestra Probabilística

Cuando examinamos los vínculos entre la organización logística y la eficiencia del servicio en el municipio, decidimos utilizar una encuesta como la herramienta de encuesta que teníamos. Calculamos el tamaño de muestra correcto a través de una fórmula específica. Esto nos proporcionó una manera metódica de derivar también el tamaño de muestra correcto. Seleccionamos los sujetos solo a través de un muestreo aleatorio y un método probabilístico para determinar de manera confiable su tamaño.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = magnitud de la población

n = magnitud de la muestra

e = exactitud o margen de error

Z = grado de confianza

p = variabilidad favorable (Expectativa de logro)

q = variabilidad desfavorable (Expectativa de fallo)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(210)}{(210)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(210)}{(210)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(210)}{0.525 + (3.8416)(0.25)}$$



$$n = \frac{201.684}{1.4854}$$

$$n = 135.77$$

La muestra para administrar el cuestionario consistió en 136 individuos.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta

Encuesta. - población o persona (Arias, 2006). Este método consiste en elegir una parte bastante representativa de la población para recopilar los datos sobre el individuo o ciertas personas especificadas (p. 72). 5.7.2.

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. - Se utilizó un cuestionario estructurado. Cuestionario. Permite la recopilación de información de manera sistemática y lógica. Consiste en preguntas claras y simples destinadas a recopilar datos de primera mano (Arias, 2006, p. 73).

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Está basado en consejos de conocedores en el área, quienes compartieron sus propias perspectivas en cuanto al esquema y los elementos del formulario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

El equipo efectuó un cuestionario para consolidar los datos pertinentes y asegurar las metas del estudio. Un análisis estadístico de la información recopilada garantizó la confiabilidad del cuestionario, lo que permitió obtener datos valiosos y confiables para su posterior análisis.

Resultados para el instrumento de la variable gestión logística

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad 1

| Alfa de Cronbach | de Alfa estandarizados | aplicado a ítems | N° de ítems |
|------------------|------------------------|------------------|-------------|
| ,930 | ,930 | | 9 |

Nota: Uniformidad interna de los componentes del análisis

Se muestra al índice alfa alcanza un valor de 0,930, sobrepasando la condición fijada, lo que se considera satisfactorio.

Resultados para el instrumento de la variable calidad de servicio

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad 2

| Alfa de Cronbach | de Alfa estandarizados | aplicado a ítems | N° de ítems |
|------------------|------------------------|------------------|-------------|
| ,963 | ,963 | | 15 |

Nota: Uniformidad interna de los componentes del análisis

Se muestra al índice alfa alcanza un valor de 0,924, sobrepasando la condición fijada, lo que se considera satisfactorio.

5.8.2. Validez

El sistema de confirmación del instrumento cuenta con la revisión y evaluación de concedores en la materia:

- ✓ Dr. Roberto Payé Colquehuanca

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

La interpretación de datos se refiere a los medios para evaluar los resultados del análisis. En este caso, el programa SPSS v25.0 tiene un papel



clave, permitiendo métodos estadísticos profundos (pruebas de hipótesis, asociación y regresión). Para esto y también para crear conclusiones correctas y confiables a la luz de los datos que se recopilaban en cuestionarios.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de la hipótesis general empleando el índice de correlación de Rho de Spearman.

$$r = 0.893$$

$$n = 136$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una conexión relevante de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. Cuando r es igual a 0, (matemáticamente no existe vínculo)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión relevante de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. Cuando r es diferente de 0, (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el p-valor es 0,000, que es inferior a 0,05, así que, se procede a descartar la Ho y por lo cual se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla

5

Parámetros simétricos de la prueba estadística.

| | | Error | | Significación | |
|--------------------|----------|---------|-------------------------|---------------------------|------------|
| | | Valor | asintótico ^a | T aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal | porTau-b | de0.743 | 0.025 | 28.728 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística

5. Conclusión: El coeficiente de correlación tau-b de Kendall, que se denomina tau-b, es ($\tau_b=0.743$; valor $p=0.000 < 0.05$), lo que indica una alta y fuerte correlación favorable entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región de Puno, 2024, indicando una relevancia significativa (valor $p=0.000$). Así, a medida que mejora la gestión logística, también lo hace el servicio que se tiene en la municipalidad y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 1 usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Datos:

$$r = 0.730$$

$$n = 136$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una conexión relevante de gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si "r" toma el valor de "0" (No se establece ninguna asociación matemática)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión relevante de gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si "r" es diferente al valor de "0" (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Considerando el p-valor de 0,000, que es inferior a 0,05, en consecuencia, se pasa a descartar la Ho y por lo cual se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla 6

Parámetros simétricos de la prueba estadística.

| | | Error | | | |
|--------------------|----------|----------|-------------------------|---------------------------|------------|
| | | estándar | Significación | | |
| | | Valor | asintótico ^a | T aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal | porTau-b | de0.581 | 0.044 | 12.417 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística.

5. Conclusión: El coeficiente de correlación de Kendall, también definido como tau-b, da ($\tau_b=0.581$; valor $p=0.000 < 0.05$), lo que sugiere una correlación positiva alta y sustancial entre la gestión logística y los componentes físicos

en el municipio provincial de Sandia, región de Puno, 2024, mostrando una relevancia significativa (valor p de 0.000). Esto significa que mientras la gestión logística crece, la efectividad del servicio en el municipio aumenta, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 2 usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Datos:

$$r = 0.850$$

$$n = 136$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe una conexión relevante entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si " r " toma el valor de "0" (No se establece ninguna asociación matemática)

Hipótesis Alternativa (H_a): Hay una conexión relevante entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si " r " es diferente al valor de "0" (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el p -valor es 0,000, que es inferior a 0,05, así que, se procede a descartar la H_0 y por lo cual se valida la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 7*Parámetros simétricos de la prueba estadística.*

| | | Error | | Significación | |
|--------------------|----------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|------------|
| | | estándar | | T aproximada ^b | aproximada |
| | Valor | asintótico ^a | T aproximada ^b | aproximada | |
| Ordinal | porTau-b | de0.713 | 0.030 | 21.371 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística.

5. Conclusión: El coeficiente de correlación de Kendall llamado tau-b da un valor de ($\tau_b=0.713$; valor $p=0.000 < 0.05$) mostrando la presencia de una alta correlación favorable y notable entre la gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región de Puno, 2024, con un valor p muy significativo y relevante (valor p de 0.000). Así, las mejoras en la gestión logística también mejoran la fiabilidad en la municipalidad, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 3 usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Datos:

$$r = 0.722$$

$$n = 136$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una conexión relevante entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si "r" toma el valor de "0" (No se establece ninguna asociación matemática)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión relevante entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si "r" es diferente al valor de "0" (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado que el p-valor es 0,000, que es inferior al 0,05, por lo opuesto, se procede a descartar la Ho y por lo cual se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla **8**

Parámetros simétricos de la prueba estadística.

| | | Error | | | |
|--------------------|----------|----------|-------------------------|-------------------------|------------|
| | | estándar | T | Significación | |
| | | Valor | asintótico ^a | aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal | porTau-b | de0.588 | 0.046 | 11.852 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística.

5. Conclusión: El coeficiente de correlación de rango de Kendall, también conocido como tau-b, proporciona ($\tau_b=0.588$; valor $p=0.000 < 0.05$) indicando la amplia asociación favorable y relevante entre la gestión logística y la prontitud de respuesta en el municipio provincial de Sandia, región de Puno, 2024, lo que demuestra una relevancia significativa (valor p de 0.000).



Esto denota el aumento en la gestión logística y, en consecuencia, la capacidad de reacción en el municipio, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 4 usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Datos:

$$r = 0.789$$

$$n = 136$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una conexión relevante entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

Si "r" toma el valor de "0" (No se establece ninguna asociación matemática)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión relevante entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

Si "r" es diferente al valor de "0" (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Puesto al p-valor es de 0,000, que es inferior a 0,05, por lo opuesto, se pasa a descartar la Ho y por lo cual se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla 9

Parámetros simétricos de la prueba estadística.

| | | Error | | Significación | |
|--------------------|----------|-------------------------|-------|--------------------------------------|-------|
| | | estándar | | T aproximada ^b aproximada | |
| | Valor | asintótico ^a | | T aproximada ^b aproximada | |
| Ordinal | porTau-b | de0.655 | 0.040 | 15.328 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística.

5. Conclusión: El coeficiente de correlación de Kendall, o tau-b, ($\tau_b=0.655$; valor $p=0.000 < 0.05$) denota la existencia de una relación alta, favorable y relevante entre la gestión logística y la seguridad del municipio de Sandía, región de Puno, 2024, lo cual es significativamente relevante (valor p de 0.000). Esto implica que a medida que aumenta la gestión logística, también lo hace la seguridad en el municipio, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 5 usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Datos:

$r = 0.710$

$n = 136$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): No existe una conexión relevante entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

Si "r" toma el valor de "0" (No se establece ninguna asociación matemática)

Hipótesis Alternativa (Ha): Hay una conexión relevante entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

Si "r" es diferente al valor de "0" (Matemáticamente, existe una conexión)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Dado a la presencia de p-valor igual a 0,000, que es inferior a 0,05, por lo opuesto, se invalida la Ho y se valida la Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla **10**

Parámetros simétricos de la prueba estadística.

| | | Error estándar | | Significación | |
|--------------------|-----------|----------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| | | Valor | asintótico ^a | T aproximada ^b | aproximada |
| Ordinal | por Tau-b | de 0.562 | 0.045 | 11.661 | 0.000 |
| ordinal | Kendall | | | | |
| N de casos válidos | | 136 | | | |

Nota: Se destacan las medidas simétricas de la evaluación estadística.

5. Conclusión: El coeficiente de correlación de Kendall, también conocido como tau-b, donde un valor de ($\tau_b=0.562$; valor $p=0.000 < 0.05$) representa la presencia de una correlación alta, favorable y notable entre la gestión logística y la empatía en el municipio de Sandia, región de Puno, 2024. Esto significa una correlación fuertemente favorable (valor $p = 0.000$). Por lo tanto, un alto



nivel de gestión logística corresponde a un nivel general alto de empatía en el municipio, y viceversa.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 11

Test Kolmogorov-Smirnov de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTIÓN | ,234 | 136 | ,000 | ,794 | 136 | ,000 |
| LOGÍSTICA | | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO | ,230 | 136 | ,000 | ,771 | 136 | ,000 |

Nota: Creación personal a partir de trabajo de campo

Planteo de la hipótesis:

H₀: Los datos del proyecto actual se ajusta a una distribución normal

H₁: Los datos del actual proyecto no presentan una distribución normal

Regla de contraste:

A medida que el p-valor > 0.05 , se hace valida la H_0 . En caso que el p-valor < 0.05 , se pasa a descartar la H_0 .

Interpretación

Como la muestra está compuesta por más de 50 elementos, se realiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov para examinar si la información sigue una función de distribución normal. El resultado muestra un valor P de 0.000 en ambas situaciones, lo cual está por debajo del nivel de confianza del 5% (0.05). Esto significa que la evidencia no muestra una distribución normal. Por lo tanto, se emplea el coeficiente de correlación por rangos de Spearman como técnica analítica, que no depende de supuestos paramétricos.

6.1.2. Resultados

Resultados para el objetivo general.

Tabla 12

Relación de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.

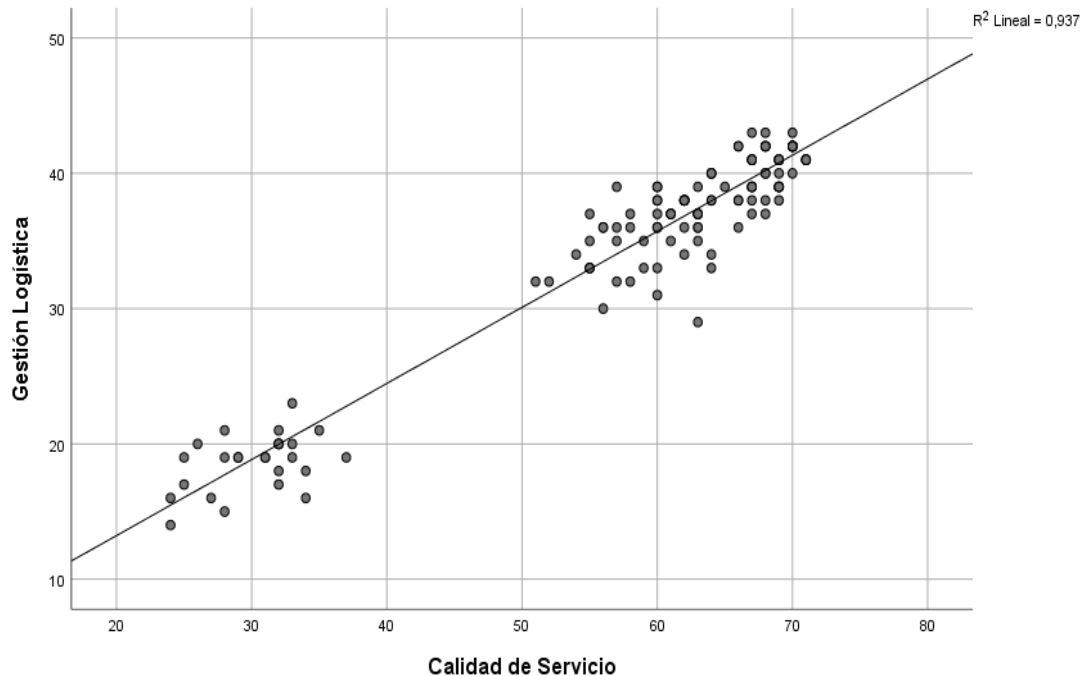
Correlaciones

| | | | Gestión | Calidad | de |
|----------|------------|------------------|-----------|----------|----|
| | | | Logística | Servicio | |
| Rho | de Gestión | Coeficiente | de 1,000 | ,893 | |
| Spearman | Logística | correlación | | | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | | N | 136 | 136 | |
| | Calidad | de Coeficiente | de ,893 | 1,000 | |
| | Servicio | correlación | | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | |
| | | N | 136 | 136 | |

Nota: Correlatividad basada en datos estadísticos.

Figura 1

Relación de la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024.



Nota: Tabla 12

En el rango de $0 < r < 0.20$ Existe asociación no significativa.

En el rango de $0.20 < r < 0.40$ Existe una asociación baja.

En el rango de $0.40 < r < 0.70$ Existe una relación significativa.

En el rango de $0.70 < r < 1.00$ Existe una alta asociación.



Interpretación:

La relación entre la gestión logística y la calidad del servicio es relativamente fuerte y positiva (Tabla 12, Fig. 1), basada en la municipalidad provincial de Sandia en la región de Puno. Asociación de Spearman = 0.893, significancia = 0.000, y la asociación es estadísticamente significativa con un 99% de certeza. En resumen, una mejor gestión logística conduce a mejores servicios y viceversa. Al cuadrar la medida de asociación (r^2), obtenemos una medida que sugiere qué parte de cualquier cambio en una variable puede ser explicada por el cambio en la otra. En el estudio de la municipalidad local, el coeficiente de relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la región es 0.937. Así, el 93.7% de la variabilidad en la gestión logística puede ser explicada por la variabilidad de la calidad del servicio.

Resultados para el objetivo específico 1

Tabla 13

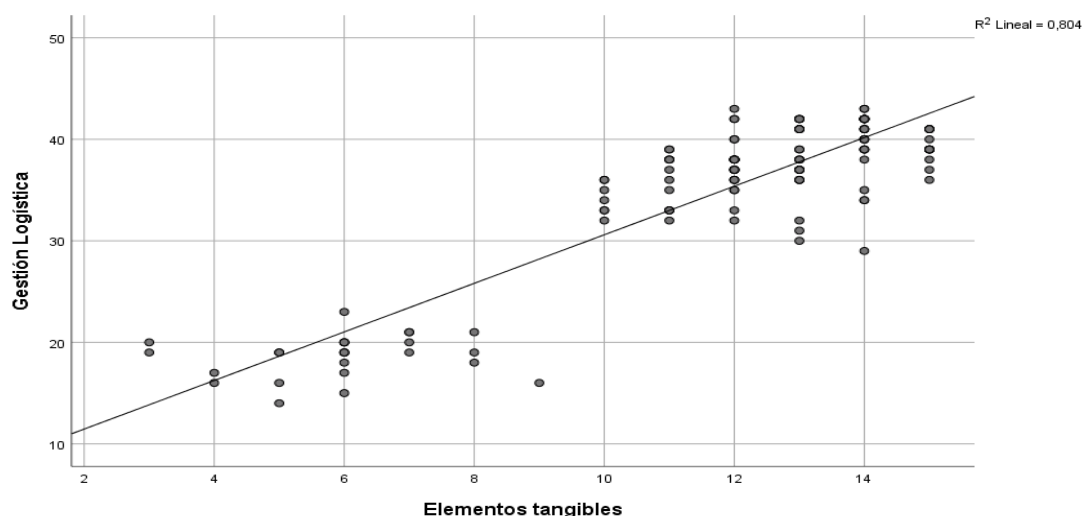
Relación de la gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
| | | | Gestión Logística | Elementos tangibles |
| Rho | de Gestión Logística | Coeficiente de correlación | de 1,000 | ,730 |
| Spearman | Logística | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 136 | 136 |
| | Elementos tangibles | Coeficiente de correlación | de ,730 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 136 | 136 |

Nota: Correlatividad basada en datos estadísticos.

Figura 2

Relación de la gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.



Interpretación

Estos resultados fueron revelados por la Tabla 13 y la Figura 2, ya que la gestión logística tiene una fuerte correlación positiva con los elementos tangibles en el municipio provincial de Sandia (región de Puno) en 2024. Tiene una asociación de Spearman de 0.730 y $p = 0.000$, ambos demostrando que es estadísticamente significativo y 99% confiable. Analizando 136 puntos de observación, lo que puede indicar que la gestión logística es tan dinámica como los elementos tangibles a medida que crece la gestión logística. Es decir, al cuadrar la medida de correlación (r^2), tenemos un valor que indica qué porcentaje de la variación de una variable es producto de la variabilidad de la otra variable. En este escenario, el factor de enlace de la gestión logística y los elementos tangibles en el municipio es 0.804. Esto significa que la varianza en los componentes tangibles representa el 80.4% de toda la varianza en la gestión logística.

Resultados para el objetivo específico 2

Tabla 14

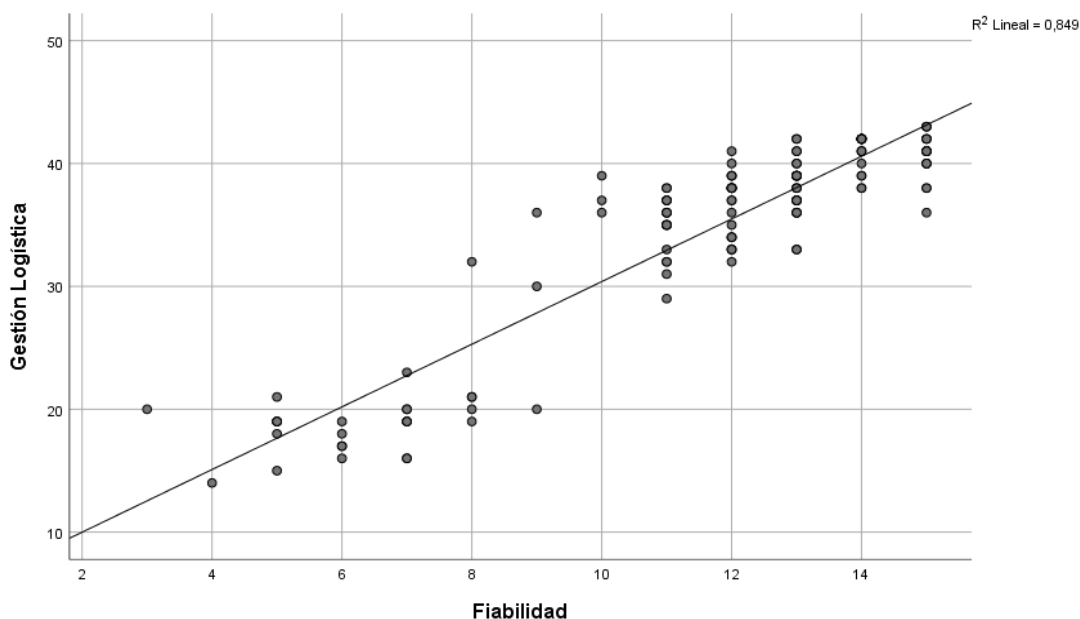
Relación de la gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------------|-------------------|------------|
| | | | Gestión Logística | Fiabilidad |
| Rho de Spearman | de Gestión Logística | Coeficiente de correlación | de 1,000 | ,850 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 136 | 136 |
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | de ,850 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 136 | 136 |

Nota: Correlatividad basada en datos estadísticos.

Figura 3

Relación de la gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.



Interpretación

La Tabla 14 y la Figura 3 muestran una correlación positiva y sustancial entre la gestión logística y la fiabilidad en el municipio de la provincia de Sandia, región de Puno, en 2024. Tenemos un valor de asociación estadísticamente significativo de Spearman de 0.850 y un valor $p = 0.000$ con un nivel de confianza del 99%. De 136 observaciones, los resultados indican fiabilidad, la cual aumenta cuando se mejora la logística y viceversa. Sabemos que si elevamos al cuadrado la medida de asociación (r^2) obtenemos una medida que muestra cuánto de la variación en una variable puede ser explicada por la otra. La gestión logística y el nivel de fiabilidad en el municipio tienen un coeficiente respectivo de 0.849. Es decir, el 84.9 por ciento de la varianza en la gestión logística se debe a la variabilidad de la fiabilidad.

Resultados para el objetivo específico 3

Tabla 15

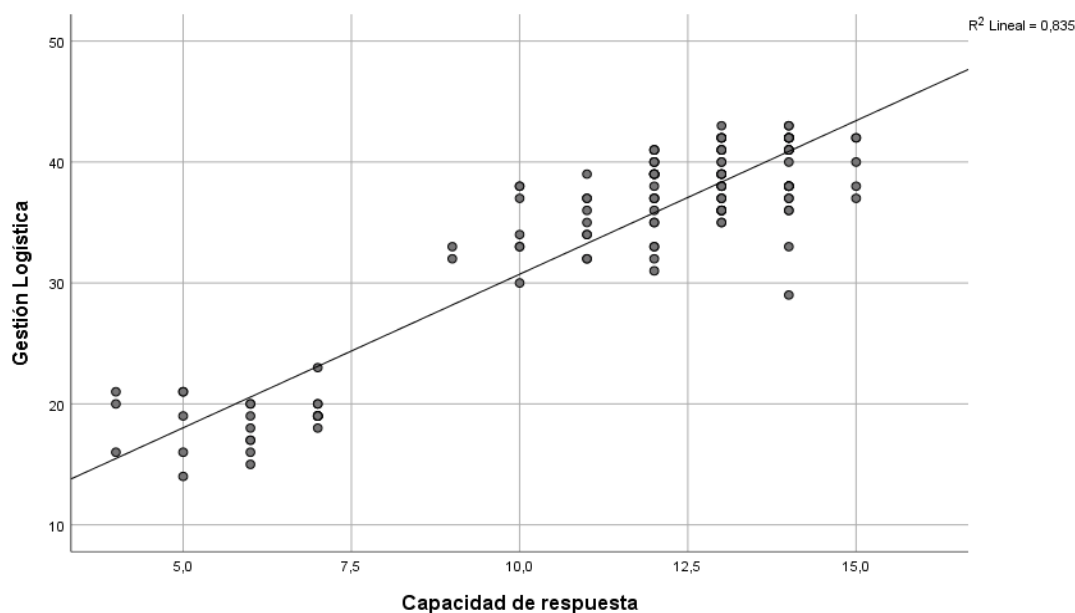
Relación de la gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

| <i>Correlaciones</i> | | | |
|----------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| | | Gestión Logística | Capacidad de respuesta |
| Rho de Spearman | de Gestión Logística | de 1,000 | ,722 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 136 | 136 |
| | Capacidad de respuesta | de ,722 | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 136 | 136 |

Nota: Muestra la conexión de las variables de estudio.

Figura 4

Relación de la gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.



Interpretación

En términos de gestión logística, la municipalidad provincial de Sandía, Región Puno (Tabla 15 y Figura 4) para 2024 tiene una correlación positiva con la capacidad de respuesta. Valor de asociación de Spearman: 0.722, valor p: 0.000 (lo que confirma que la asociación es estadísticamente significativa con un 99% de confianza). Basado en 136 mediciones, esta observación sugiere que estar en niveles más altos de gestión logística también significa que la capacidad de respuesta es relativamente más ágil, y viceversa. La asociación (r^2) que tenemos ahora es simplemente el cuadrado de su medida y muestra qué proporción de la variación puede ser explicada por otra variable en nuestro caso. El coeficiente de conexión de la municipalidad entre la gestión logística y la capacidad de respuesta es 0.835. Esto significa que el 83.5% de la varianza de la gestión logística puede asociarse con la variabilidad de la capacidad de respuesta.

Resultados para el objetivo específico 4

Tabla 16

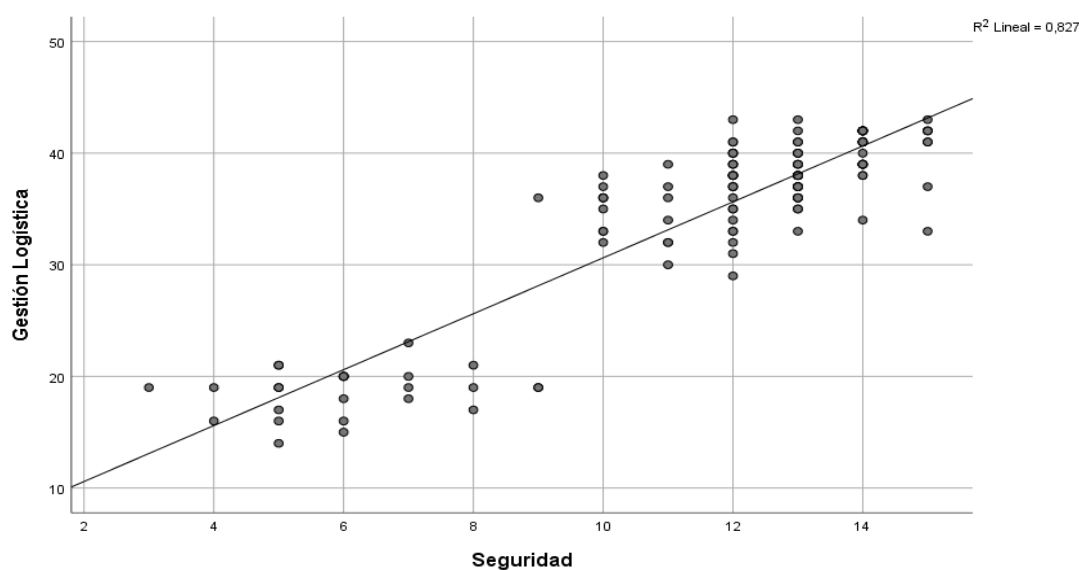
Relación de la gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

| <i>Correlaciones</i> | | | |
|----------------------|------------|----------------------------|-----------|
| | | Gestión Logística | Seguridad |
| Rho | de Gestión | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| Spearman | Logística | Sig. (bilateral) | ,789 |
| | | N | 136 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación | ,789 |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 136 |

Nota: Correlatividad basada en datos estadísticos.

Figura 5

Relación de la gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlación elevado al cuadrado.



Interpretación

En la Tabla 16 y la Figura 5 de la municipalidad provincial de Sandia en la región de Puno, la relación entre la gestión logística y la seguridad en 2024 es positivamente significativa. La asociación de Spearman (0.789, valor p 0.000) indica una correlación positiva con un 99% de certeza. Basado en 136 mediciones, se observa que con el aumento de la gestión logística viene la seguridad, lo que significa que la seguridad también debería aumentar, y viceversa. Si elevamos al cuadrado la medida de asociación (r^2), obtenemos algo que nos dice cuánto de la varianza de una variable puede atribuirse a otra variable. El coeficiente de conectividad para la gestión logística y la seguridad en la municipalidad es 0.827, es decir, el 82.7% de la varianza en la gestión logística puede atribuirse a la varianza en la seguridad.

Resultados para el objetivo específico 5

Tabla

17

Relación de la gestión logística y empatía en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.

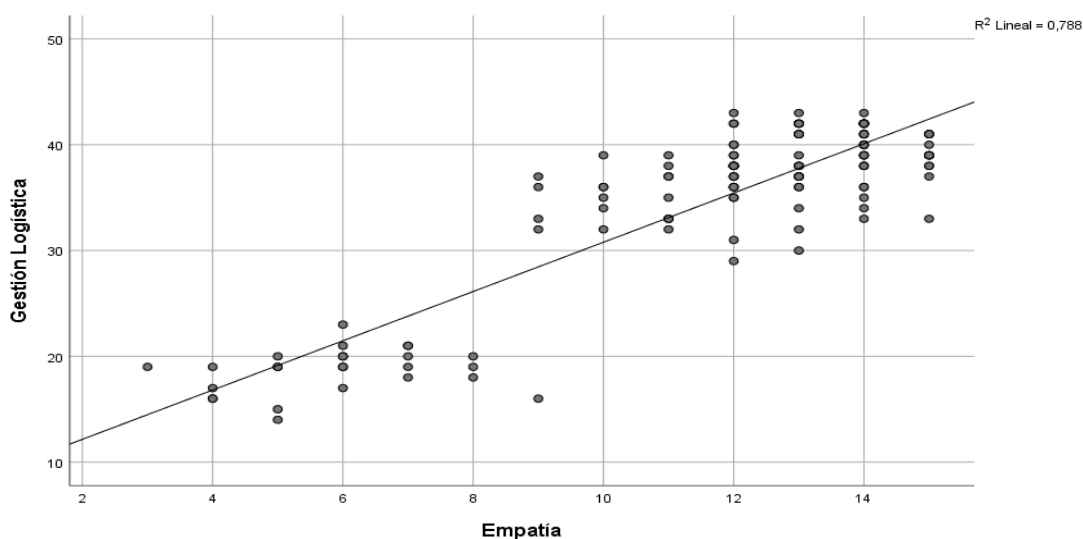
| | | Gestión Logística | | Empatía | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------|---------|--|
| Rho de Spearman | de Gestión Logística | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,710 | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | | N | 136 | 136 | |
| | Empatía | Coefficiente de correlación | de ,710 | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | |
| | | N | 136 | 136 | |

Nota: Correlatividad basada en datos estadísticos.

Figura

6

Relación de la gestión logística y empatía en la municipalidad provincial de Sandía, región Puno, 2024.



Nota: Muestra el índice de correlativo elevado al cuadrado.

Interpretación

La interrelación entre la gestión logística y la empatía es muy positiva en el municipio provincial de Sandia, región de Puno para 2024, como se observa en la Tabla 17 y la Figura 6. Para indicar que la asociación es estadísticamente significativa ($p = 0.000$), el valor de asociación de Spearman se establece en 0.710. Este hallazgo, evaluado en 136 casos, señala que la empatía aumenta con el aumento en la gestión logística. Cuando cuádramos el coeficiente de esta variable (r^2), obtenemos el correspondiente r^2 (cuadrado). Esto da una medida de cuánto de la variabilidad causada por una variable individual puede ser impactada o inducida por otra variable cuando se consideran juntas. El coeficiente de relación de la gestión logística y la empatía es 0.788 en la ciudad municipal. Por lo tanto, implica que el 78.8% de esas diferencias en la gestión logística son explicadas por la empatía.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo del estudio fue, por lo tanto, examinar la relación entre la gestión logística y la adecuación del servicio en general en el municipio provincial de Sandia en la Región de Puno, 2024. Las observaciones de datos en esta sección corroboran esta asociación. En primer lugar, se demostró que el enfoque era un medio válido para evaluar las variables de gestión logística y efectividad del servicio. El coeficiente alfa de Cronbach para la gestión logística fue de 0.930, mientras que la calidad de la atención fue de 0.963. Los valores están por encima del valor 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1994) que se recomienda, lo que indica una fuerte consistencia interna de los instrumentos. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov: Los resultados indican que no hay una dispersión de datos estadísticamente significativa (valor $p = 0.000$ para las variables, menos del cinco



por ciento (0.05)). Esta no normalidad en el resultado ha proporcionado una razón para elevar la asociación de Spearman (valor de prueba de Spearman) en el método utilizado, aplicable y apropiado para estos casos un enfoque no paramétrico del análisis de datos. Dadas 136 observaciones, el valor de asociación Rho de Spearman se calculó en 0.893 a un nivel de significancia de 0.000. Este resultado sugiere que la asociación entre la Gestión Logística y la Aptitud del Servicio es claramente positiva en el municipio de Sandia.

Además, el valor de Kendall para Tau-b ($\tau_b=0.743$; valor $p=0.000$) confirmó la fuerte correlación positiva y la significancia estadística significativa. Esto se alinea con estudios existentes que señalan el vínculo entre la estructura logística y la competencia en el servicio. Específicamente, en un estudio sobre la gestión logística y su influencia en la eficiencia del servicio de los municipios en España, Rodríguez y Pérez (2018) reportaron un valor de asociación de Spearman de 0.850, resultando en un coeficiente positivo significativo. Al comparar los resultados de varios estudios, la consistencia general destaca la necesidad de una logística adecuada para impactar positivamente en el funcionamiento de las organizaciones públicas (Rodríguez & Pérez, 2018).

El objetivo principal de este análisis fue ilustrar la relación entre la gestión logística y los componentes tangibles dentro del municipio provincial de Sandia en la región de Puno en 2024. Todas estas variables se suman de manera positiva y significativa. De 136 observaciones, el Rho de Spearman fue de 0.730 con un valor p de 0.000. Esto significa que, en el ámbito de una gestión logística más eficiente, el municipio también mejora en algo que se puede sentir físicamente. El valor Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.581$; valor $p=0.000$) respalda que esta correlación es muy fuerte y estadísticamente significativa. Este resultado

está respaldado por estudios establecidos, como el de Gómez y Martínez (2019), que establecieron una correlación entre la gestión logística y las propiedades físicas de las organizaciones municipales (es decir, índice de Spearman = 0.750); indicó que una mejor gestión logística puede ser un factor muy significativo para aprovechar los recursos físicos. Por esta razón, la combinación subraya el papel de una buena gestión logística en la mejora de los elementos físicos y, por lo tanto, en el servicio en el municipio de Sandia.

El segundo objetivo específico de este informe fue analizar la asociación entre la gestión logística y la fiabilidad en el municipio provincial de Sandia (en la región de Puno), específicamente en 2024. Los hallazgos demuestran una alta relación positiva entre estos factores. Se calculó la asociación de Spearman Rho para 136 observaciones y se encontró que es de 0.850, con un nivel de significancia de 0.000. Es decir, la fiabilidad del servicio aumentó cuando mejoró la gestión logística en el municipio. El valor de Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.713$; valor $p=0.000$) también refleja que tal alta correlación positiva es estadísticamente significativa.

Está en línea con Martínez y López (2020) quienes establecieron la relación entre la gestión logística y la fiabilidad (índice de Spearman 0.830) en el sector público. Según el estudio, la fiabilidad del servicio proporcionado por el municipio estará relacionada con la eficiencia de la gestión logística, lo que generaría la confianza de los residentes en que el municipio no solo cumplirá con sus obligaciones, sino que lo hará de manera adecuada y confiable. Para concluir, los resultados muestran que una gestión logística eficiente es imperativa, subrayando la necesidad de mejorar la fiabilidad del servicio en el municipio de Sandia. El tercero fue determinar la asociación entre la gestión logística y la



capacidad de respuesta en el municipio provincial de Sandia, región de Puno en 2024. Esto resulta en una fuerza muy alta y una gran correlación positiva entre las variables de observaciones previas (una herramienta analítica). El valor de asociación de Rho de Spearman fue 0.722, el nivel de significancia fue 0.000 de 136 observaciones. Una mejor gestión logística también puede ayudar al municipio a ser receptivo a lo que los ciudadanos necesitan, lo que lleva a un aumento en la capacidad (y productividad). Esta significancia estadísticamente significativa deja claro que esta fuerte correlación es, de hecho, consistente con el valor de Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.588$; valor $p=0.000$).

Luego, también podemos compararlos con Rodríguez y Torres (2019) cuando los autores aplicaron pruebas en la administración municipal, y nuevamente encontraron un índice de Spearman similar (0.710), lo que refleja que la capacidad de respuesta mejora cuando la gestión logística funciona adecuadamente. Como resultado, estos hallazgos destacan colectivamente que el municipio de Sandia necesita gestión logística para una entrega de servicios receptiva y efectiva a los ciudadanos. Examinamos la conexión entre la gestión logística y la seguridad de su municipio provincial – Sandia en el área de la región de Puno en 2024 para este análisis hacia un objetivo específico (4). Sin embargo, estas dos variables están significativamente correlacionadas positivamente. Se encontró que el valor de asociación de Spearman's Rho fue de 0.789 ($p = 0.000$ (nivel estadístico)) con 136 observaciones. Por ejemplo, nuestra investigación encontró que un mayor rendimiento en la gestión logística se correlaciona con una mayor sensación de seguridad en el municipio. Además, la correlación altamente positiva también fue evidenciada por el valor de Tau-b de Kendall ($\tau_b=0.655$; $p=0.000$), indicando la presencia de valores estadísticamente



significativos. Estos resultados también fueron consistentes con los obtenidos por Fernández y Ramírez (2020), en los cuales se encontró un coeficiente de Spearman de 0.760 entre la gestión logística y la seguridad en los municipios, demostrando así que la gestión logística se convierte en uno de los factores relevantes para la defensa operativa de la asistencia oficial.

En el contexto del municipio de Sandia, esto significa que la relación de la gestión logística con la seguridad, la protección y la confianza de la población es sumamente importante. El quinto objetivo de la investigación es investigar la relación entre la gestión logística y la empatía dentro del municipio provincial de Sandia, en la región de Puno en 2024. Esto quiere decir que las relaciones indicadas a través de estos resultados muestran una correlación positiva robusta entre estas dos variables. El valor de Rho de Spearman para 136 observaciones fue de 0.710, con un nivel de significancia de 0.000. Los hallazgos muestran que una mejor gestión logística conduce a una mayor empatía hacia los ciudadanos del municipio; por lo tanto, una mejor gestión logística significa una mejor calidad en la prestación de servicios en nombre de los ciudadanos. El Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0.562$; valor $p = 0.000$) también confirma que esta es una correlación altamente positiva, que es estadísticamente significativa. De manera similar, Gómez y Pérez (2021), con un índice de Spearman de 0.680 y una correlación con la gestión logística, la empatía y la administración del sector público, también coincidieron con los hallazgos del presente equipo, indicando que una gestión logística exitosa se asoció con la capacidad de mejorar la empatía hacia el servicio prestado. Estos hallazgos subrayan el hecho de que las actividades logísticas del gobierno local en Sandia deben ser sensibles en su enfoque hacia el desarrollo de servicios, haciendo del gobierno local de Sandia un lugar más



personal y agradable para el compromiso y desarrollo ciudadano, mientras se pueden realizar respuestas útiles y efectivas.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los objetivos de la investigación: Introducción: El objetivo general de esta investigación es determinar una relación positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio para el municipio provincial de Sandia, región de Puno, 2024, mientras se analiza el resultado de los datos. Sin embargo, para el municipio de Sandia, el índice de asociación Rho de Spearman fue significativo (0.893), confirmando la relación positiva muy grande entre la gestión logística y la eficiencia del servicio en este municipio. Además, esta relación positiva correlativa (valor Tau-b de Kendall, $p = 0.000 < 0.05$) fue estadísticamente significativa. Indica que, para mejorar la calidad del servicio, la gestión logística debe optimizarse en el servicio municipal para aumentar tanto la satisfacción como el rendimiento.

SEGUNDA: Este capítulo concluye resumiendo los objetivos generales del estudio sobre el objetivo de mostrar la relación de la gestión logística con elementos concretos del municipio provincial de Sandia, región de Puno en 2024. El índice de asociación Rho de Spearman indicó que este estudio proporcionó evidencia de que estas variables se correlacionaron positiva y significativamente. Además, el valor Tau-b de Kendall indica una fuerte asociación positiva a nivel estadísticamente significativo ($p=0.000 < 0.05$). Los resultados demuestran que una gestión logística eficiente está significativamente relacionada con la mejora del aspecto físico y muestran que la práctica logística en términos del aspecto práctico,



físico o material debe ser mejor para proporcionar servicios a la ciudad.

TERCERA: Descripción del segundo objetivo específico(a) en este estudio (ya que el objetivo principal de la investigación era descubrir la relación entre la gestión logística y la fiabilidad en un municipio provincial en Sandia en un distrito de Puno, 2024), y el informe del logro del segundo objetivo específico (posteriormente dando otro resultado específico). Estas variables tuvieron una correlación positiva significativa con el índice Rho de Spearman (es decir, coeficiente = 0.850). Además, el valor Tau-b de Kendall indica que la estrecha correlación positiva es estadísticamente significativa (valor $p=0.000 < 0.05$). Basado en estas cifras, las prácticas adecuadas de gestión logística pueden mejorar la calidad del servicio; por lo tanto, la gestión logística probablemente proporcionaría servicios municipales de Sandia que sean fiables y constantes.

CUARTA: Los resultados finales del estudio indicaron que el objetivo específico anterior se basó en evaluar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta para el municipio provincial de Sandia ubicado en la región de Puno en 2024. Un índice de asociación Rho de Spearman fue 0.722, indicando que un mejor sistema de gestión logística crearía mayor flexibilidad y rentabilidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos por parte del Municipio. También para respaldar esta asociación favorable y estadísticamente significativa, también se encontraron índices Tau-b de Kendall (valor $p=0.000 < 0.05$). Sus hallazgos indican una



experiencia exitosa en la gestión logística efectiva para proporcionar servicios a los ciudadanos y hacerlo de manera oportuna y resultar en un aumento considerable en la prestación de servicios del municipio de Sandia.

QUINTA: Conclusiones sobre los Objetivos del Estudio (el 4º Objetivo Específico) Este estudio se realizó para determinar si se había determinado la relación entre la gestión logística y la seguridad en el municipio provincial de Sandia, en la región de Puno en 2024. El análisis de Spearman basado en el índice Rho de Spearman mostró que el índice de asociación Rho de Spearman de 0.789 indica que la mejora de la gestión logística está en la correlación más significativa con el aumento de la seguridad municipal. Además, el valor Tau-b de Kendall (valor $p = 0.000 < 0.05$), afirma esta fuerte correlación positiva con un valor significativo. En línea con este estudio indica que la coordinación logística exitosa lleva a un aumento en la promoción y aplicación de la seguridad en la prestación de servicios municipales en el municipio de Sandia y por lo tanto ayuda a construir la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

SEXTA: Así, nuestros hallazgos se conectaron con nuestra inferencia final relacionada con este estudio realizado para investigar la interrelación entre la gestión logística y la empatía del municipio provincial de Sandia en el área de Puno en 2024. Un coeficiente de asociación Rho de Spearman de 0.710 indica que en este caso, el grado de empatía del municipio hacia las personas está asociado



con la coordinación de procedimientos logísticos, lo cual fue también lo mismo para la sección anterior. Y se muestra una fuerte correlación con el valor Tau-b de Kendall (valor $p=0.000 < 0.05$). Los hallazgos de este estudio destacan aún más la importancia de la gestión logística en el establecimiento de una cultura organizacional y comunitaria inclusiva y orientada al servicio, así como en fomentar la empatía en el municipio de Sandia junto con la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se aconseja al Jefe del Documento, así como al Gerente Municipal, formular, implementar y estandarizar un sistema de gestión de calidad integral que incluya principios de gestión logística eficientes. Este mecanismo debe incorporar medidas de monitoreo, evaluación y control para verificar el cumplimiento de las normas de eficiencia y asegurar la mejora futura en la prestación de servicios municipales. También se recomienda adoptar un modelo de cultivo, caracterizando un entorno de desempeño operativo y de servicio enfocado en un rendimiento superior en los sistemas logísticos y el servicio al usuario final, llevando a todos los niveles del municipio en una misión de mejora continua.

SEGUNDA: Se aconseja al Gerente Municipal y al Jefe de Suministros emprender un programa de mejora continua en la coordinación logística, concentrándose en mejorar los procesos que conducen a la mejora de los elementos técnicos que influyen directamente en la perfección de las unidades tangibles de los servicios municipales.

TERCERA: Se recomienda al Gerente Municipal establecer, regularmente, actividades de monitoreo y evaluación para las cuales se debe evaluar la fiabilidad de los servicios locales y la implementación de medidas de gestión logística junto con los enfoques de gestión logística implementados.

CUARTA: Se recomienda al Gerente Municipal y al Jefe de Suministros desarrollar estrategias de gestión logística ágiles y flexibles que



permitan una respuesta rápida y eficiente a las demandas y requisitos de los usuarios.

QUINTA: Esta recomendación se hace al Gerente Municipal y al Jefe de Suministros para mejorar las medidas de seguridad a lo largo de los procesos de gestión logística y desarrollar protocolos en la prestación de servicios municipales.

SEXTA: Se sugiere al Gerente Municipal, al Jefe de Suministros y al Jefe de Recursos Humanos abogar por la capacitación del equipo municipal en habilidades de empatía y servicio al cliente como parte esencial de la gestión logística.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, T. (1995) *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Annals of Public and Cooperative Economics, 43(1), 59–86.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.1972.tb00747.x>
- Álvarez, T. (1995) *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Annals of Public and Cooperative Economics, 43(1), 59–86.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.1972.tb00747.x>
- Apaza y Chura (2021) *Gestión logística y su relación con la rentabilidad en la empresa Flores K&M Distribuciones del Sur EIRL Puno, periodo 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/1253>
- Arias, A. (2013) *Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario (Primera ed)*. Madrid: Publicaciones de la Universidad de Alicante. España: Espagrafic. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7>.
- Balderas, L. R. (2004) *Estadística para administración y economía 7ma*. México: Pearson Prentice Hall.
- Camargo, L. (2010) *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. Revista EAN, 69, 20–41.
- Campos Ponce, E. (2017) *Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo - 2017*. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo.
- Castillo (2023) *Incidencia de la gestión logística en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Marcabal 2022, en pandemia*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/19514>
- Córdova y Terán (2022) *La calidad de servicio y su impacto en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná,*



Provincia de Cotopaxi, año 2022.

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9132>

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992) *Measuring service quality: A reexamination and extension*. Journal of Marketing, 56(3), 55-68.

Cuellar y Bernal (2020) *Gestión Logística y Canales de Distribución Aplicados en la Compañía Philippi en Brasil*. <http://hdl.handle.net/11634/20952>

Dávila, B. (2006) *Apuntes de Probabilidad y Estadística*. México: ITESM.

De Villa (2023). *La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis-2022*.

<http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4077>

Espinoza, C. (1990). *Control total de calidad concepto y requisitos. Tecnología En Marcha*. Retrieved from <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ControlTotalDeCalidadConceptosYRequisitos-5678838.pdf>

Estuco (2020) *Calidad de servicio y su relación con el grado de satisfacción del cliente en el área de caja en Industrias Alimentarias Negolatina SCR LTDA. de la ciudad de Puno, Periodo 2019*. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/195>

Ferrer, A., González, B., & Martínez, C. (2004). *Coordinación de procesos logísticos en la gestión de bienes y servicios*. Revista de Logística y Operaciones, 15(2), 123-145.

Flores y Ortiz (2023) *Gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pangoa, Satipo-2021*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/6128>

Fuel y Perez (2023) *Gestión logística y proceso de despacho de mercancías en la Zona Primaria de Exportaciones de la Asociación de Transporte*



Pesado del Carchi ATPC. UPEC.

<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1813>

Gómez, A., & Martínez, R. (2019). *Relación entre la gestión logística y los recursos tangibles en las administraciones municipales*. Revista de Administración Pública, 27(3), 95-112.

Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

Gutiérrez (2022). *Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88159>

Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Ivancevich, J. M. (2020). *Organizational behavior and management* (11th ed.). McGraw-Hill Education.

Jáuregui, R., López, M., & Sánchez, P. (2017) *Gestión logística: una herramienta de competitividad para las organizaciones*. Editorial Científica.

Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.

Lewis, R. C. y Booms, B. H. (1983) *Los aspectos de marketing de la calidad del servicio*. En L. Berry, G. L. Shostack y G. D. Upah (Eds.), *Perspectivas emergentes sobre el marketing de servicios* (págs. 99-107). Asociación Estadounidense de Marketing.

López, J. (2009) *Kaoru Ishikawa y la gestión de la calidad total curso*. Universidad de Playa Ancha, 0–11. Retrieved from
<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-O/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>



- Nishizawa, R. M. (2014) *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad*. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. *Perspectivas*, (34), 181–209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Paricahua (2022) *Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno*. *Quipukamayoc*, 30(62), 67-75. DOI: <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Pino, R. (2010) *Manual de la investigación científica: Guías metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima-Perú: Instituto de investigación católica tesis asesores.
- Rivero (2024) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Agencia San Felipe del Banco Interbank 2020*. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1050>
- Rodríguez (2021) *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74063>
- Rodríguez, L., & Pérez, J. (2018). *La influencia de la gestión logística en la calidad de servicio en municipios españoles*. *Revista de Logística y Gestión*, 10(2), 45-59.



- Rodríguez, L., & Torres, M. (2019). *La influencia de la gestión logística en la capacidad de respuesta de las administraciones municipales*. *Revista de Administración y Gestión Pública*, 29(4), 50-67.
- Sánchez, C. (2013) *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Punto De Vista. Retrieved from <http://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445>
- Tarí, J. (2000) *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. (P. U. de Alicante, Ed.), Publicaciones de la Universidad de Alicante. España: Espagrafic. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Tigani, D. (2006) *Excelencia en Servicio. Liderazgo 21, 70*. Retrieved from http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Tschohl, J. (2008) *Servicio al cliente. El Arma Secreta De La Empresa Que Alcanza La Excelencia (5a Edición)*. Guatemala. Retrieved from <https://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>
- Vara Horna, A. A. (2010) *¿Cómo hacer una Tesis en Ciencias Empresariales?* (2da ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Verdesoto y Murillo (2021) *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32118>
- Zelada (2023) *Factores críticos en la gestión logística de los procesos de selección llevados a cabo durante el estado de emergencia nacional sanitaria por el Covid-19 en el Hospital Militar Central, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/7582>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024.

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | Existe una relación significativa entre la gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024 | Variable 1: GESTIÓN LOGÍSTICA. 1.1. Sistema de aprovisionamiento 1.2. Sistema de almacenamiento 1.3. Proceso de distribución | ENFOQUE. Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población está constituida por la población de trabajadores de la municipalidad provincial de Sandia, que asciende a 210 personas. |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO 1.1. Elementos tangibles 1.2. Fiabilidad 1.3. Capacidad de respuesta 1.4. Seguridad 1.5. Empatía | MUESTRA De acuerdo a la fórmula para una muestra probabilística se obtiene que la muestra estará representada por 136 individuos. |
| a. ¿Cuál es la relación entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | a. Determinar la relación entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | a. Existe una relación significativa entre gestión logística y elementos tangibles en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |
| b. ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | b. Determinar la relación entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | b. Existe una relación significativa entre gestión logística y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |
| c. ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | c. Determinar la relación entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | c. Existe una relación significativa entre gestión logística y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |
| d. ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | d. Determinar la relación entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | d. Existe una relación significativa entre gestión logística y la seguridad en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |
| e. ¿Cuál es la relación entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024? | e. Determinar la relación entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | e. Existe una relación significativa entre gestión logística y la empatía en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |

TECNICAS E INSTRUMENTOS:

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO: Cuestionario



| | | | | |
|--|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|--|
| | municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno, 2024. | | |
|--|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|--|



ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

| | id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P010 | P011 | P012 | P013 | P014 | P015 | VA1 | VA2 | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|----|
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 | 69 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 37 | 68 | |
| 9 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 19 | 28 | |
| 10 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 20 | 33 | |
| 11 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 38 | 62 | |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 | 62 | |
| 13 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 21 | 32 | |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 21 | 28 | |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 37 | 61 | |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 55 | |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 | 68 | |
| 18 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 16 | 34 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 29 | 63 | |
| 20 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36 | 63 | |
| 21 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 36 | 58 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 | 57 | |
| 23 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 | 70 | |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 70 | |
| 25 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 38 | 62 | |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 36 | 66 | |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 | 60 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 34 | 64 | |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 | 68 | |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 | 69 | |
| 31 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 23 | 33 | |
| 32 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 20 | 32 | |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 | 67 | |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 | 70 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 65 | |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 69 | |
| 37 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 19 | 37 | |
| 38 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 18 | 32 | |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 68 | |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 41 | 71 | |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 70 | |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 | 69 | |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 14 | 24 | |

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

| | id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P010 | P011 | P012 | P013 | P014 | P015 | VA1 | VA2 | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|----|
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 | 68 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 19 | 31 | |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 38 | 66 | |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 69 | |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 41 | 71 | |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 38 | 66 | |
| 52 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | 55 | |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 | 68 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 | 67 | |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 71 | |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 | 67 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 40 | 70 | |
| 58 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 15 | 28 | |
| 59 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 16 | 27 | |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 21 | 35 | |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 | 68 | |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 63 | |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 | 67 | |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 39 | 67 | |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 | 67 | |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 | 64 | |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 | 70 | |
| 68 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 35 | 59 | |
| 69 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 34 | 62 | |
| 70 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 20 | 26 | |
| 71 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 17 | 32 | |
| 72 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 36 | 56 | |
| 73 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 40 | 6 | |



yesica h.sau [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

| id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P010 | P011 | P012 | P013 | P014 | P015 | VA1 | VA2 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 73 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 40 | 64 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 37 | 63 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 36 | 62 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 40 | 64 |
| 77 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 51 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 | 60 |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 36 | 56 |
| 80 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 35 | 57 |
| 81 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 | 54 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 35 | 63 |
| 83 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 | 63 |
| 84 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 37 | 63 |
| 85 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 20 | 32 |
| 86 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 32 |
| 87 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 | 60 |
| 88 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 35 | 61 |
| 89 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 19 | 33 |
| 90 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 19 | 29 |
| 91 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 19 | 29 |
| 92 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 32 | 56 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 | 67 |
| 94 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 35 | 55 |
| 95 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 16 | 24 |
| 96 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 36 | 60 |
| 97 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 37 | 61 |
| 98 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 30 | 56 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 39 | 60 |
| 100 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 39 | 60 |
| 101 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 52 |
| 102 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 38 | 62 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 | 62 |
| 104 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 38 | 60 |
| 105 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 | 34 |
| 106 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 37 | 61 |
| 107 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 33 | 55 |
| 108 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 | 68 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 33 | 59 |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 33 | 60 |
| 111 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 | 67 |
| 112 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 66 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 62 |
| 114 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 70 |
| 115 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 70 |
| 116 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 | 25 |
| 117 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 66 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 | 67 |
| 119 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 55 |
| 120 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 37 | 58 |
| 121 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 | 69 |
| 122 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 19 | 25 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 | 69 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 | 67 |
| 125 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 | 70 |
| 126 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 | 64 |
| 127 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 31 | 60 |
| 128 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 19 | 31 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 38 | 68 |
| 130 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 69 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 41 | 71 |
| 132 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 70 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 | 69 |
| 134 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 36 | 63 |
| 135 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 39 | 67 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 38 | 64 |

Vista de datos Vista de variables

yesica h.sau [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

| id | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P010 | P011 | P012 | P013 | P014 | P015 | VA1 | VA2 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 103 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 | 60 |
| 104 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 38 | 60 |
| 105 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 | 34 |
| 106 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 3. INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO.

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer la situación actual de la GESTIÓN LOGÍSTICA y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Sandia, región Puno durante el año 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

| | | |
|------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1. MM: Muy malo | 2. M: Malo | 3. R: Regular |
| 4. B: Bueno | | 5. MB: Muy bueno |

| DIMENSIONES | Escala Likert | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sistema de aprovisionamiento | | | | | |
| 1. ¿Cómo evalúa usted, que la municipalidad cuenta con contactos profesionales para contactar proveedores? | | | | | |
| 2. ¿Cómo evalúa usted el precio de los productos adquiridos por parte de los proveedores? | | | | | |
| 3. ¿Cómo evalúa usted, el tiempo de aprovisionamiento de los productos de la municipalidad provincial de Sandia? | | | | | |
| Sistema de almacenamiento | | | | | |
| 4. ¿Cómo evalúa usted, las instalaciones de almacén de la municipalidad provincial de Sandia? | | | | | |
| 5. ¿Cómo evalúa usted, que la municipalidad provincial de Sandia, cuente con los equipos adecuados para el almacenamiento? | | | | | |
| 6. ¿Cómo evalúa usted, la seguridad que brinda la municipalidad provincial de Sandia a sus trabajadores? | | | | | |
| Proceso de distribución | | | | | |
| 7. ¿Cómo considera usted, la entrega de los productos de distribución a sus distintas oficinas se realice a su debido tiempo? | | | | | |
| 8. ¿Cómo considera usted, que el proceso de distribución recibido es eficiente? | | | | | |
| 9. ¿Cómo califica el método kardex (físico o virtual) en la municipalidad? | | | | | |

CUESTIONARIO.

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer la CALIDAD DE SERVICIO que brinda la municipalidad provincial de Sandia, región Puno durante el año 2024. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica. Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

| | | |
|------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1. MM: Muy malo | 2. M: Malo | 3. R: Regular |
| 4. B: Bueno | | 5. MB: Muy bueno |

| DIMENSIONES | Escala Likert | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Elementos tangibles | | | | | |
| 10. ¿Cómo evalúa usted, a la municipalidad cuenta con un equipamiento de aspecto moderno? | | | | | |
| 11. ¿Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas y aptas para brindar un buen servicio? | | | | | |
| 12. ¿Los empleados de la municipalidad tienen buena presencia? | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | |
| 13. ¿Cuándo el empleado de la municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple? | | | | | |
| 14. ¿Cuándo usted tiene un problema, el empleado de la municipalidad muestra un interés sincero por solucionarlo? | | | | | |
| 15. ¿El empleado de la municipalidad realiza bien el servicio a la primera? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | |
| 16. ¿Los empleados de la municipalidad le comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios? | | | | | |
| 17. ¿Los empleados de la municipalidad le proporcionan un servicio rápido? | | | | | |
| 18. ¿Los empleados de la municipalidad siempre están dispuestos a ayudarle? | | | | | |
| Seguridad | | | | | |
| 19. ¿El comportamiento de los empleados de la municipalidad le inspira confianza? | | | | | |
| 20. ¿Se siente seguro en sus transacciones con la municipalidad? | | | | | |
| 21. ¿Los empleados de la municipalidad suelen ser corteses con usted? | | | | | |



| Empatía | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 22. ¿La municipalidad cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada? | | | | | |
| 23. ¿La municipalidad tiene una atención adecuada para todos sus usuarios? | | | | | |
| 24. ¿Los empleados de la municipalidad comprenden sus necesidades específicas? | | | | | |



ANEXO 4. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título de la tesis: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Director E.P. Administración y Markt.
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

| INDICADORES | CRITERIOS | VALORES | | | | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está redactado con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en capacidades observables | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Es adecuado al avance de la ciencia | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los ítems con las variables | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | Responde al propósito de la investigación | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | X | |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)
Desaprobado (C<75% = 0,75)

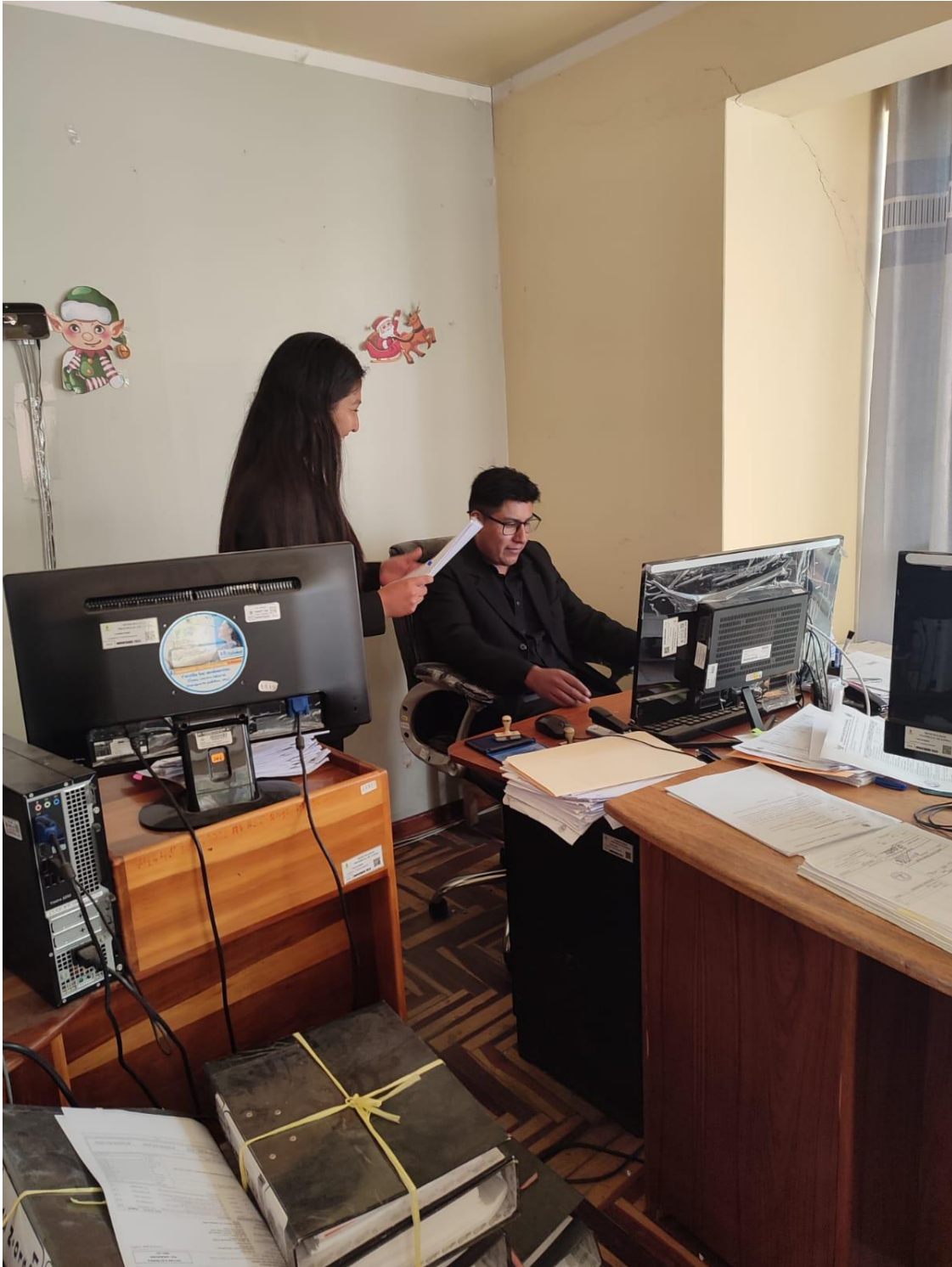
Lugar y fecha: Juliaca 02 de mayo de 2024

Firma
DNI N° 02145441
N° Celular 996-993377

ANEXO 5. EVIDENCIAS DE RECOJO DE DATOS











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 31-10-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YESICA HUAYTA VILCA

Dirección: Jr. 28 de julio 459

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74700543

Teléfono: 918 227 951 email: huaytavilcayesica01@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, REGIÓN PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, logística, municipio, servicio.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

31-10-2025

Fecha