UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SANTOS SAMUEL, AMASIFUEN LUNA

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 12:30 horas, del día 10 de diciembre del 2025, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
SECRETARIO: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
VOCAL: Dr. Josué Raúl Manzano Hojas

Don(ña) Santos Samuel Amasifuen Sana, aspirante al Grado de MAESTRO en Gestión Pública, Mención .....o DOCTOR en ..... inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "Relación entre gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Manizea, 2025".

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

N°	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	3
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	3
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			15/20

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20.....
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]..... Aprobado
Observaciones: [Si las hubiera]..... —
Recomendaciones: [Si las hubiera]..... —

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13:35 horas del 10 de diciembre del 2025

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/421-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025**"

Autor(es)	:	**AMASIFUEN LUNA, SANTOS SAMUEL**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestría	:	**GESTIÓN PÚBLICA.**
Asesor(a)	:	**Dr. BRAGA SANDOVAL, ROGER BRAYAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 18/08/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Santos Samuel Amasifuen Luna

Autor de la tesis titulada : Relación Entre Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025

Sustentada el año... 2025

Asesor(a): Dr. Roger Brayan Braga Sandoval

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención: .....

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 12 / 2025

Email: santosamasifuenluna2000@gmail.com Firma: [signature]

Teléfono: 925371267 DNI: 75790899

DEDICATORIA

Dedico este trabajo,
A Dios, el Creador, por concederme el don de la vida, por iluminarme con su sabiduría y guiarme siempre por el camino correcto, permitiéndome alcanzar este importante logro. Por ello, con todo el amor de mi corazón, dedico en primer lugar este trabajo a Él.

Asi mismo con mucho amor y cariño a mis padres, y familiares que me acompañaron en este proceso por todo eso dedico este trabajo a ellos.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a las instituciones y personas que contribuyeron al logro exitoso de esta investigación.

A la Universidad Nacional de Ucayali, por acogerme como alumno y darme la oportunidad, de poder hacer realidad a una anhelada meta profesional.

A los docentes de la escuela de posgrado de la Maestría en gestión pública, por impartirme sus conocimientos técnicos y científicos de especialización los cuales fortalecieron mi formación especializada.

A todas aquellas personas que contribuyeron de alguna u otra manera en mi formación académica profesional.

Al **Dr. ROGER BRAYAN BRAGA SANDOVAL**, asesor de este trabajo de investigación, por su apoyo constante durante toda la etapa de realización y tiempo dedicado a la revisión de la tesis.

A **MARIA ELENA LUNA HUAMANI**, por ser mi mayor fuente de fortaleza y motivación. Gracias por tu amor incondicional, por tu apoyo en cada etapa de mi formación y por enseñarme con tu ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia, Este logro también es tuyo.

LIZBETH ROLIN ZUMAETA mi compañera de toda la vida. Su apoyo absoluto y constante aliento han sido fundamental en este proyecto de tesis. Gracias por estar siempre presente, por creer en mí y por ser parte esencial de este logro.

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en el municipalidad distrital de masisea, que se encuentra ubicada en la region de Ucayali, provincial coronel portillo a orillas del río Ucayali. Esta ubicada a una latitud: 8°36′23″S, de longitud 74°19′00″O, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025. Se aplico un diseño de investigacion no experimental de tipo aplicada con alcance descriptivo/ correlacional de corte transversal, con una muestra de 32 trabajadores de la municipalidad de masisea. Los datos se recolectaron atraves de la técnica de la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas de tipo likert. la variable gestión logistica estuvo conformado por 8 items y la variable calidad de servicio por 12 items, los instrumentos fueron validados por jucio de tres expertos con un calificativo de “muy bueno”. La confiabilidad de los instrumentos se realizo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniéndose una puntuación de 0.955 para la variable gestion logistica y 0.941 para la variable calidad de servicio considerada como aceptable ambos. Se contrastó las hipótesis, empleando la estadística paramétrica, de Rho de Pearson. Finalmente, de los resultados obtenidos se demostraron que existe una correlación positiva moderada de 0.551 entre la Gestión logistica y su relación con la calidad de servicio, lo que significa que mejores prácticas en la gestión logística tienden a relacionarse con una mejor calidad de servicio.

Palabras clave: Distribución, Calidad, Fiabilidad, Empatía, Gestión de compras, Servicio.

ABSTRACT

The research was conducted at the District Municipality of Masisea, located in the Ucayali region, Coronel Portillo province, on the banks of the Ucayali River. It is situated at a latitude of 8°36′23″S and a longitude of 74°19′00″W. The objective was to determine the relationship between logistics management and service quality in the District Municipality of Masisea, 2025. A non-experimental, applied research design with a descriptive/correlational and cross-sectional scope was used, with a sample of 32 employees from the Municipality of Masisea. Data was collected using the survey technique through a questionnaire with closed-ended Likert-type questions. The logistics management variable consisted of 8 items, and the service quality variable consisted of 12 items. The instruments were validated by a panel of three experts, who rated them as "very good." The reliability of the instruments was measured using Cronbach's Alpha statistical test, obtaining a score of 0.955 for the logistics management variable and 0.941 for the service quality variable, both considered acceptable. The hypotheses were tested using Pearson's parametric Rho statistic. Finally, the results showed a moderate positive correlation of 0.551 between logistics management and its relationship with service quality, indicating that better logistics management practices tend to be associated with higher service quality.

***Keywords**:* Distribution, Quality, Reliability, Empathy, Purchasing Management, Service.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en los distritos amazónicos del Perú enfrenta diversos desafíos relacionados con la limitada disponibilidad de recursos, las dificultades de acceso geográfico y la creciente demanda ciudadana por servicios públicos de calidad. En este contexto, la gestión logística dentro de las municipalidades adquiere un papel fundamental, ya que permite planificar, organizar y controlar eficientemente los recursos necesarios para atender las necesidades de la población. Sin embargo, muchas veces estos procesos no se desarrollan de manera óptima, afectando directamente la calidad de los servicios que se brindan.

La Municipalidad Distrital de Masisea, es una entidad que, como muchas otras en la Amazonía peruana, busca mejorar continuamente su capacidad operativa y administrativa. Masisea, al ser un distrito con características geográficas particulares y con una población que requiere atención en sectores clave como infraestructura, salud, educación, saneamiento y gestión ambiental, necesita fortalecer sus procesos internos para brindar un servicio público más eficiente, oportuno y transparente.

En ese marco, surge la necesidad de analizar cómo la gestión logística incide en la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad a sus ciudadanos.

El estudio cobra importancia no solo por su valor académico, sino también por su utilidad práctica, ya que puede servir de base para mejorar los procesos de abastecimiento, distribución y control de recursos dentro del gobierno local, promoviendo así una gestión más eficiente y una mejor experiencia para los usuarios de los servicios municipales.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....v

AGRADECIMIENTO.....vi

RESUMEN.....vii

ABSTRACT.....viii

INTRODUCCIÓN.....ix

INDICE DE TABLAS.....xiv

ÍNDICE DE FIGURAS.....xv

INDICE DE ANEXOS.....xvi

CAPÍTULO I.....17

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....17

1.1. Descripción del problema.....17

1.2. Formulación del problema.....19

1.2.1. Problema general.....19

1.2.2. Problemas específicos.....19

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.....19

1.3.1. Objetivo general.....19

1.3.2. Objetivos específicos.....20

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....20

1.4.1. Hipótesis general.....20

1.4.2. Hipótesis especificas....20
1.5. Variables....21
1.5.1. Variable independiente: Gestión Logística....21
1.5.2. Variable dependiente: Calidad de servicio....21
1.5.3. Operacionalización de la variable....22
1.6. Justificación e importancia....23
1.6.1. Justificación teórica....23
1.6.2. Justificación metodológica....23
1.6.3. Importancia....23
1.7. Viabilidad....23
1.8. Limitaciones....24
CAPÍTULO II....25
MARCO TEÓRICO....25
2.1. Antecedentes....25
2.1.1. Antecedentes Internacionales....25
2.1.2. Antecendentes Nacionales....27
2.1.3. Antecendentes Locales....36
2.2. Bases teóricas....38
2.3. Definiciones conceptuales....43
2.4. Bases epistémicos....45

CAPÍTULO III 47

MARCO METODOLÓGICO 47

3.1. Tipo de investigación 47

3.2. Diseño y esquema de la investigación 48

3.3. Población y muestra 49

3.3.1. Población 49

3.3.2. Muestra 50

3.4. Instrumentos de recolección de datos 50

3.4.1. Técnica de elaboración de instrumento de recolección de datos 50

3.4.2. Validación de expertos 51

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 52

3.5.1. Técnicas de recojo 52

3.5.2. Procesamiento de datos 52

3.5.3. Presentación de datos 52

CAPÍTULO IV 53

RESULTADOS 53

4.1. Resultados de la evaluación de los Instrumentos 53

4.2. Análisis descriptivo 54

4.3. Prueba de Hipótesis 64

4.3.1. Contraste de hipótesis general 64

4.3.2. Contraste de hipótesis específica 1 66

4.3.3. Contraste de hipótesis específica 2 67

4.3.4. Contraste de hipótesis específica 3 68

CAPÍTULO V 70

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 70

CONCLUSIONES 74

SUGERENCIAS 76

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 78

ANEXOS 89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Operacionalización de las variables* 22

Tabla 2. *Población de estudio* 50

Tabla 3. *Validación de juicio de expertos* 51

Tabla 4. *Alpha de Cronbach del instrumento validado por juicio de expertos* 51

Tabla 5. *Cálculo de Fiabilidad* 53

Tabla 6. *Cálculo de Fiabilidad* 54

Tabla 7. *Dimensión: gestión de compras* 55

Tabla 8. *Dimensión: gestión de almacenes* 56

Tabla 9. *Dimensión: gestión de distribución* 58

Tabla 10. *Dimensión: Fiabilidad* 59

Tabla 11. *Dimensión: Seguridad* 61

Tabla 12. *Dimensión: Empatía* 62

Tabla 13. *Grado de relación según coeficiente de correlación* 64

Tabla 14. *Correlación de hipótesis general* 65

Tabla 15. *Correlaciones de hipótesis especifica 1* 66

Tabla 16. *Correlaciones de hipótesis especifica 2* 67

Tabla 17. *Correlaciones de hipótesis especifica 3* 69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de la investigación empleado 49

Figura 2. Dimensión: gestión de compras 55

Figura 3. Dimensión: gestión de almacenes 57

Figura 4. Dimensión: gestión de distribución 58

Figura 5. Dimensión: fiabilidad 60

Figura 6. Dimensión: seguridad 61

Figura 7. Dimensión: empatía 63

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia de la investigación 90

ANEXO 2. Instrumento N°01 gestión logística 91

ANEXO 3. instrumento N°02 Calidad de servicio 92

ANEXO 4. Autorización para la ejecución de Tesis en MDM 93

ANEXO 5. Validación del instrumento – Experto 01 94

ANEXO 6. Validación del instrumento – Experto 02 95

ANEXO 7. Validación del instrumento – Experto 03 96

ANEXO 8. Evidencias fotográficas 97

ANEXO 9. Base de datos 100

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La gestión logística es un tema importante del día a día, es un aspecto fundamental para que las empresas y entidades públicas mediante su buena realización de las funciones de gestión logística ofrezcan una mejor calidad de servicio a sus usuarios correspondientes.

Según Carro y Gonzales (s/f). Explican que la logística se ha convertido en una de las actividades estratégicas en la adquisición, transporte y almacenamiento de productos, todo el mundo hasta los organismos públicos, han tenido que negociar de gobierno a gobierno para la adquisición de vacunas, insumos médicos, productos de bioseguridad, no obstante, ha sido muy difícil esta labor por la escasez de los insumos, falta de mano de obra especializada en época de pandemia.

Desde el punto de vista de Cárdenas (2021). Indica que, en los países de América del Sur, la logística interna y externa, han jugado un rol importante y enfrentaron muchos desafíos para mantener la cadena de suministro especialmente porque disminuyeron las importaciones de mercaderías, insumos para la fabricación y también productos finales provenientes de países como China, EE. UU, Europa.

Citando a Bartra (2021), En el Perú La gestión logística juega un papel importante en las entidades privadas y públicas, principalmente en las estatales, existen algunas entidades que no se adaptan a los cambios, en este sentido, las autoridades deben disponer de los mecanismos adecuados para poder

gestionar eficazmente los bienes y, especialmente, los servicios, de modo que los ciudadanos estén satisfechos con lo que el Estado les ofrece.

Por otro lado, se conoce que las contrataciones públicas parten de un gran conflicto de confianza: existe mucha desconfianza en todos los miembros que forman parte del círculo de contratación del Estado. El comprador, que es el Estado, desconfía de los proveedores; del mismo modo los proveedores desconfían del estado y la sociedad en general desconfían de ambos.

En un lugar donde todos los eslabones desconfían de los otros será muy difícil que se logren los objetivos y mejoras para los bienes y servicios esto a su vez provocará que los costos se incrementen, las amplitudes de oportunidades se rompan y los contratos se incumplan.

Respecto a la importancia de la gestión logística en el sector público, Gelderman, et ál. (2017) refieren que la buena gestión logística en las instituciones estatales es importante porque va a permitir cubrir las necesidades y requerimientos que presenta la ciudadanía.

En el caso de la Municipalidad Distrital de masisea- Ucayali, se presentan diversos problemas dentro del ámbito logístico, a causa de que no se cumple con una buena calidad de servicio de parte del área logística hacia los trabajadores de las otras áreas , es decir no se está haciendo los abastecimientos correspondientes de los requerimientos solicitados, cabe mencionar que la gestión logística está ligada a los procesos de pago con proveedores, optimizando los recursos a fin de obtener el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por otra parte, la problemática también surgió porque no se cuenta con estudios sobre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea- Ucayali, por lo que, se planteó realizar una investigación que permita conocer la relación entre la gestión Logística y la calidad de servicio.

Es por ello por lo que conociendo la realidad de los trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de masisea, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión Logística y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de Almacenes y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea , 2025?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.

1.3. Objetivo General y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025
- Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025
- Determinar la relación que existe entre la gestión de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La Gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La gestión de compras se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.
- La gestión de almacenes se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.
- La gestión de distribución se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.

1.5. Variables

1.5.1. Variable independiente: Gestión Logística

DEFINICION CONCEPTUAL: Escudero (2013) indica que la gestión logística es como una parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores" (p.2)

DEFINICION OPERACIONAL: Se realizo la medida a través del cuestionario que consta de 3 dimensiones y 08 ítems, con una escala de valoración de tipo Likert.

1.5.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

DEFINICION CONCEPTUAL: Reyes et al. (2009) refiere a la calidad de servicio percibida por el cliente como una crítica que siempre es positiva de manera institucional, esta crítica es plasmada por los que han requerido el servicio, identificando indicadores de juicio, acciones institucionales y solución de necesidades y requerimientos.

DEFINICION OPERACIONAL: Se realizo la medida a través del cuestionario que consta de 3 dimensiones y 12 ítems, con una escala de valoración de tipo Likert.

1.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. ***Operacionalización de las variables***

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
Gestión Logística	Gestión de compras	Bienes en stock	1	(1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno, (5) Muy Bueno	Cuestionario
		Calidad de producto	2		
		Elección de proveedores	3 y 4		
	Gestión de almacenes	Confiabilidad de pedidos	5		
		Despacho	6		
	Gestión de distribución	Tiempo de entrega	7		
		Condición de entrega del producto	8		
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Compromiso	1 y 2	(1)Muy malo, (2)Malo, (3)Regular, (4)Bueno, (5)Muy bueno	
		Eficiencia	3 y 4		
		Credibilidad	5 y 6		
	Seguridad	Personal capacitado	7 y 8		
		Atención inmediata	9 y 10		
	Empatía	Compresión de necesidades	11		
		Atención personalizada	12		

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Justificación teórica

El presente proyecto se justificó teóricamente, ya que permitió revisar, reflexionar y debatir sobre los conceptos y teorías existentes relacionadas con la gestión logística y la calidad del servicio.

1.6.2. Justificación metodológica

El proyecto se justificó metodológicamente, debido a que, mediante el análisis, aplicación e interpretación de los métodos de investigación, se obtuvieron respuestas a las diversas interrogantes planteadas. Esto permitió alcanzar los objetivos y, a su vez, demostró el vínculo entre las dos variables estudiadas.

1.6.3. Importancia

La importancia de la investigación radicó en la entrega de teorías relevantes sobre la gestión logística y la calidad del servicio en una organización pública del Estado, considerando que las variables de estudio fueron temas prioritarios para el mejoramiento de la gestión en todo tipo de organización.

1.7. Viabilidad

Materiales de investigación: Para el proceso de investigación, se realizaron dos encuestas correspondientes a ambas variables. La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo con el previo consentimiento de la Gerencia Municipal del distrito de Masisea.

Recurso Humano: Para la ejecución de las encuestas, además del investigador, se contó con el apoyo del asesor y de algunos familiares, quienes colaboraron durante el desarrollo del proyecto.

Recurso Temporal: El tiempo estimado para la aplicación de cada cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos, ya que se trataba de preguntas cerradas. Ambos cuestionarios fueron administrados y procesados en un periodo de 2 meses.

Recurso Financiero: El financiamiento del estudio fue cubierto en su totalidad por el investigador, utilizando recursos propios.

1.8. Limitaciones

Al ser una investigación no experimental transversal, los instrumentos de recolección de datos se aplicaron una sola vez, por lo que el resultado obtuvo en la encuesta fue directamente evaluado con las demás respuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Concerniente a lo investigado por De La Hoz y Martínez (2017), en su tesis de maestría titulada “Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del atlántico” En dicho estudio el objetivo general fue precisar el vínculo entre la gestión logística y la calidad de servicios en las pequeñas empresas del segmento de operaciones logísticas de la región del Atlántico. Se empleó una metodología de investigación de tipo descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 participantes, entre ellos directivos y jefes operativos. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas con un cuestionario tipo Likert. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS, obteniéndose coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach de 0.80 y 0.72, lo que indica un alto nivel de confiabilidad del instrumento. Los resultados evidenciaron una correlación positiva considerable entre las dos variables, con un coeficiente Rho de Spearman de r=0.705. Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en las pymes logísticas de la región analizada en Colombia.

Pincay y Parra (2020), en su artículo científico titulado *“Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”*,

tuvieron como objetivo principal analizar las variables relacionadas con la gestión de la calidad orientadas a mejorar el servicio al cliente. El estudio empleó una metodología de enfoque mixto e inductivo, guiado por el modelo SERVQUAL, una herramienta estandarizada para evaluar la calidad del servicio. La muestra estuvo conformada por 13 estudios seleccionados bajo criterios específicos. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada entre la gestión logística y la empatía, con un coeficiente Rho de Spearman de r=0.416. Los autores concluyeron que las micro y pequeñas empresas son pilares fundamentales del desarrollo económico en Ecuador, y para sostener dicho crecimiento es necesario reforzar tanto los factores internos como externos relacionados con la gestión logística.

En la tesis de maestría desarrollada por Murillo (2021), titulada *"La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua"*, se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la competitividad en empresas mayoristas dedicadas a la comercialización de insumos de construcción en el cantón Ambato. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando 12 empresas que integraban diversas unidades de negocio. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas y cuestionarios. Los resultados del estudio evidenciaron una correlación positiva muy fuerte entre la gestión logística y la confiabilidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.856. En sus conclusiones, el autor señaló que la gestión logística influye significativamente en el aumento de la capacidad competitiva, hasta en un 91.9%. Asimismo, se infiere una relación directa y favorable entre ambas variables,

estimándose que la competitividad empresarial podría incrementarse hasta en un 97% mediante una adecuada optimización de la gestión logística.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Segun Beltran (2018) en su tesis titulado “Gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado la Fontana, La Molina – 2018. Se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, se determinó la relación entre las variables de estudio, la muestra estuvo conformada por ciento veinte clientes de la empresa. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach por cada variable fue la siguiente: 0.899 gestión de almacén y 0.908 la calidad de servicio. La técnica para la medición de las variables cualitativas fue la encuesta y el instrumento el cuestionario (instrumento de medición documentaria), la escala de tipo Likert. Para medir el nivel de correlación de las variables se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Rho Spearman. Se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada a partir de los resultados hallados, Rho de Spearman ,632 entre la gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado la Fontana, La Molina – 2018. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo de la investigación.

Rodríguez (2020), En su tesis titulada *“Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020”*, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en dicha municipalidad. La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño correlacional, y abarcó una población de 180,000

habitantes del distrito de Chimbote, así como 67 trabajadores vinculados al área logística de la Municipalidad Provincial del Santa. Se trabajó con una muestra coincidente de 67 participantes, entre pobladores y personal municipal, a quienes se aplicaron cuestionarios para ambas variables. El análisis de los datos se realizó utilizando estadística inferencial, específicamente la prueba de Chi-cuadrado, con el fin de evaluar el grado de asociación entre las variables y sus dimensiones. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio de limpieza pública fue percibida en un nivel medio, mientras que la gestión logística fue calificada como ineficiente. En conclusión, se confirmó la hipótesis de investigación, estableciendo que existe una relación positiva baja entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública, respaldada por un valor p de 0.09.

Por otro lado, Bartra (2021), en su estudio titulado *"Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021"*, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en los contratistas que prestan servicios a dicha empresa. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 contratistas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante dos cuestionarios, y el análisis se realizó aplicando métodos descriptivos e inferenciales. Los resultados indicaron que el 54% de los encuestados calificó la gestión logística con un nivel alto, mientras que el 52% percibió un alto nivel en la calidad del servicio. Se evidenció una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad del servicio, con un p-valor de 0.00 y coeficientes de correlación de 0.730, 0.725, 0.695 y 0.726. En conclusión, se

determinó que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.756, lo cual representa una incidencia positiva del 57%.

Según Cárdenas (2021), en su investigación titulada *"Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021"*, tuvo como propósito principal determinar cómo se relaciona la gestión logística con la calidad del servicio en dicha unidad municipal. En cuanto al enfoque metodológico, el estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional. La investigación consideró una población censal de 70 usuarios. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario compuesto por 42 ítems que abarcaban ambas variables, instrumento que fue validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.949 para gestión logística y 0.947 para calidad de servicio, lo que evidencia alta fiabilidad. Los resultados mostraron una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, con un coeficiente de Pearson de 0.834 y un valor de significancia $p=0.000<0.05$, lo cual indica una relación altamente significativa. Asimismo, se identificó una correlación positiva considerable entre la gestión logística y sus dimensiones asociadas: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

Según Murillo (2021) en su investigación *"Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte"*, tuvo como finalidad establecer la relación entre ambas variables. Se empleó un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel

correlacional-descriptivo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores. El instrumento fue validado por tres expertos y los resultados revelaron un valor p < 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho = 0.741, lo que indica una relación positiva y alta entre la gestión logística y la calidad del servicio en dicha institución pública

Según García (2021) en su tesis *"Calidad en el servicio de atención y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro Desconcentrado Territorial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Iquitos, 2019"*, se propuso como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El diseño metodológico fue no experimental, de tipo descriptivo-explicativo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 217 usuarios del centro. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, y los resultados fueron analizados con SPSS v23. La prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 5%, permitió confirmar que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Sotomayor (2022), en su estudio titulado *"Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021"*, señala que anteriormente las empresas gestionaban sus procesos logísticos de forma desorganizada. Sin embargo, en el contexto actual de globalización y tras el impacto generado por la pandemia de COVID-19, se evidenció la ineficiencia de la logística en muchas organizaciones, lo que repercutió negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. A partir de esta realidad, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de

servicio en la empresa mencionada. El estudio se enmarcó dentro de un diseño descriptivo-correlacional y se aplicaron dos cuestionarios: uno para la variable gestión logística, con 15 ítems, y otro para calidad de servicio, con 16 ítems. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores. Los resultados revelaron que la mayoría percibe la gestión logística en un nivel regular, mientras que un 33% la considera baja. En cuanto a la calidad del servicio, el 34% de los encuestados indicó que esta también es regular. La investigación concluye que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio, así como entre sus dimensiones específicas, gestión de almacén, compras, distribución e inventario y la calidad percibida por los clientes.

Policarpo (2022), en su tesis *"La gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021"*, tuvo como finalidad analizar la relación existente entre la gestión logística y el nivel de servicio interno. La investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental, aplicada a una población de 50 trabajadores. Se utilizaron dos cuestionarios validados por juicio de expertos y sometidos a una prueba piloto para evaluar su fiabilidad, obteniendo altos valores de consistencia interna: 0.935 para gestión logística y 0.943 para nivel de servicio (según alfa de Cronbach). En los resultados descriptivos, se evidenció que el 52% de los participantes percibe un nivel bajo en la gestión logística, mientras que el 64% indicó un bajo nivel en el servicio interno. El análisis inferencial demostró una correlación positiva moderada-alta entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.687, confirmando una relación significativa con un nivel de confianza del 95%.

Ramirez (2022), en su investigacion titulado “Gestión de compras y calidad de servicio en los colaboradores de una empresa de publicidad de Trujillo, 2022”. Se planteo como propósito identificar la relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio en los colaboradores de una empresa publicitaria en Trujillo durante el año 2022. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal correlacional. La muestra, de carácter censal, estuvo constituida por 25 trabajadores de la organización. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y se aplicaron cuestionarios independientes para cada variable. Los resultados mostraron que el 60% de los colaboradores percibe que la gestión de compras se encuentra en un nivel medio, mientras que el 68% considera que la calidad del servicio también se ubica en un nivel medio. Asimismo, se identificó una correlación directa moderada y altamente significativa entre ambas variables, con un valor de significancia de 0.004 y un coeficiente de Pearson de p = 0.560. En consecuencia, se concluye que una mejora en la gestión de compras contribuirá al incremento de la calidad del servicio brindado a los clientes de la empresa.

Wong (2022), en su estudio titulado *“Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022”*, buscó identificar la correlación entre la gestión logística (GL) y la calidad del servicio (CS) en los almacenes de la Dirección General de Gestión del Riesgo de Desastres (DIGERD) del Ministerio de Salud. La investigación fue básica, cuantitativa, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. Se aplicaron instrumentos estructurados con escalas Likert: uno de 19 ítems para GL y otro de 20 para CS, ambos validados por expertos y con una alta fiabilidad ($\alpha = 0.899$ y 0.835, respectivamente). Los

resultados mostraron una relación significativa entre GL y CS, rechazándose la hipótesis nula. Asimismo, se hallaron correlaciones entre GL y sus dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía.

Tenemos a Chsalla (2022), en su tesis *"Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de educación – Chumbivilcas, Cusco 2022"*, se planteó como objetivo principal determinar cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio en la UGEL de Chumbivilcas. El estudio fue aplicado, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra fue de 86 usuarios, y los instrumentos fueron validados por tres expertos. Los resultados inferenciales revelaron una correlación positiva media entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.347 y un valor $p < 0.000$. Además, se encontró relación significativa entre las dimensiones de programación, adquisición y almacenamiento con la calidad del servicio.

Tenemos a Dávila (2023), en su investigación titulada *"Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023"*, tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión logística sobre la calidad del servicio en una empresa de transporte de la ciudad de Trujillo. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental, al no intervenir en las variables analizadas. Asimismo, el estudio tuvo un alcance correlacional y descriptivo, ya que se buscó establecer la relación entre las variables y describir su comportamiento. La muestra estuvo conformada por 21 colaboradores involucrados en los procesos logísticos de la empresa. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un

cuestionario validado por tres expertos. En cuanto a los resultados, se obtuvo un valor p de 0.001, inferior al nivel de significancia de 0.05, lo cual indica que la gestión logística tiene una influencia estadísticamente significativa sobre la calidad del servicio. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.676, evidenciando una relación directa y de magnitud alta entre ambas variables. En conclusión, el estudio confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa de transporte analizada.

Yampi (2023), en su investigación titulada *"Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023"*, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una municipalidad de la ciudad del Cusco. El estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con un nivel descriptivo y correlacional. Se trabajó como poblaciones: 20 trabajadores del área de logística, considerados en su totalidad, y una muestra de 67 usuarios seleccionados de un universo de 18,421 ciudadanos. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando dos cuestionarios: uno de 20 ítems para evaluar la gestión logística y otro de 22 ítems para medir la calidad del servicio. El análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron que tanto la gestión logística como la calidad del servicio se ubicaron en un nivel regular, con porcentajes de 80% y 80.6%, respectivamente. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.548 y un valor p de 0.012, menor al nivel de significancia de 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa,

confirmando la existencia de una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad evaluada.

Según Rodríguez (2024), en su investigación titulada *"Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, 2022"*, se planteó como objetivo principal identificar la relación existente entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en dicha localidad. El estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo correlacional y descriptivo, orientado a describir el vínculo entre ambas variables. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, aplicada a una muestra compuesta por 26 trabajadores municipales y 104 residentes de la comunidad. Los resultados evidenciaron una relación positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza, lo cual indica que una gestión logística más eficiente está asociada con una mejor percepción del servicio por parte de la población. Se destaca que la mejora en los procesos logísticos podría ser un factor determinante para incrementar la satisfacción ciudadana en cuanto a los servicios públicos de limpieza. Finalmente, se concluyó que el éxito en la calidad de los servicios prestados por la administración pública depende en gran medida de la implementación, seguimiento, control y evaluación de estrategias innovadoras. Además, se resalta la importancia de considerar las opiniones de los ciudadanos respecto al desempeño de los líderes políticos, utilizando dichas percepciones como herramientas de autoevaluación y mejora de la gestión pública, con miras a fortalecer la responsabilidad social en el país.

Segun Bendezu y Puchoc (2024) en su tesis "Gestión logística y calidad de servicio interno en una empresa productora y comercializadora de productos

orgánicos andinos, lima, 2023" tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa productora y comercializadora de productos orgánicos andinos, Lima, 2023. Respecto a ello, se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva – correlacional y no – experimental, además de ello, se aplicó un cuestionario como instrumento de recopilación de datos a una muestra compuesta por 60 trabajadores para ambas variables. Los resultados evidenciaron que, la gestión logística se encuentra en un nivel medio según el 40.3% de la muestra, entre tanto, la variable calidad de servicio se ubicó en un nivel medio acorde al 41.7% de la muestra, por otro lado, las variables se relacionaron de manera significativa, positiva y alta, comprobado por un p – valor de 0.000 y un factor de asociación de 0.978. Por ende, se concluyó que, a mayor gestión logística, mayor será la calidad de servicio de la organización analizada.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según Vázquez (2021) en su estudio titulado *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa 2018*, el objetivo principal fue identificar el nivel de relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado al usuario en dicha institución. La investigación plantea que alcanzar los objetivos institucionales está estrechamente vinculado a una adecuada función de control, lo que a su vez repercute positivamente en la calidad del servicio ofrecido. El estudio destaca la conexión entre una correcta planificación del tiempo de atención y la satisfacción de los pacientes, así como la organización eficiente de los recursos logísticos y la calidad de los medicamentos proporcionados, aspectos altamente valorados por los

asegurados. En este sentido, la gestión directiva juega un rol clave en el fortalecimiento administrativo y en garantizar un servicio de calidad al usuario. Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Los hallazgos permitieron concluir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, en el año 2018.

Según León (2022) En su investigación La Gestión y la Calidad del Servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019 quien tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, en cuanto a las variables estuvieron fundamentadas en la teoría de William Edwards Deming, la teoría de la calidad y en el enfoque de gestión por resultados. Estudio de tipo descriptivo correlacional, con un diseño transeccional que fue empleando en una muestra de 103 estudiantes de una población de 800 estudiantes, a quienes se les aplicó dos encuestas como instrumento evaluativo, obteniendo entre los principales resultados que la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado indica una correlación positiva moderada y altamente significativo. En este sentido, la principal conclusión a la que arribó la investigación fue que la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Por su parte, Uzuriaga (2022), en su estudio *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytía San Alejandro, 2020*, planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en dicha red de salud. El autor sostiene que una adecuada gestión administrativa es clave para responder eficazmente a las necesidades de los usuarios, siendo además un soporte fundamental en toda institución. El estudio también indagó sobre la relación entre la gestión administrativa y aspectos como la empatía, la confiabilidad y la comunicación del personal, ya que el recurso humano desempeña un papel decisivo en la atención al paciente. Bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con alcance correlacional, se trabajó con una muestra probabilística. Los resultados permitieron concluir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por los trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytía San Alejandro en el año 2020.

2.2. Bases teóricas

Gestión:

El término *gestión* tiene su origen en la palabra latina *gestus*, que hace referencia a una actitud, un gesto o movimiento corporal. No obstante, *gestus* deriva de *gerere*, otro vocablo en latín que abarca varios significados, como realizar o ejecutar algo, cargar con un objeto, emprender una batalla, liderar una acción o grupo, o representar algo como lo haría un artista en escena. La palabra *gestión* proviene directamente de *gestio-onis*, que significa la acción de llevar a cabo algo,

y se vincula también con *gesta*, entendida como el relato de hechos realizados, y con *gestación*, que implica llevar algo consigo. (Huergo, s.f., p.1)

Logística:

Según Berroa (s.f., p.3), el término *logística* tiene su origen etimológico en la palabra griega *logistikos*, que posteriormente fue adoptada por el latín como *logisticus*, y cuyo significado hace referencia a la capacidad o habilidad para realizar cálculos.

Gestión logística:

La base teórica de la Gestión Logística se fundamenta por la definición de Mora (2016) quien menciona que la gestión logística llega a ser una fase del procedimiento de la sucesión de provisión administradora de la adquisición, programación, distribución y almacenamiento de bienes e investigaciones relacionadas, saltando desde un punto inicial al final para poder conseguir lo que requiere el usuario.

Asimismo, García (2008) conceptualiza la gestión logística como el manejo integral de la cadena de suministros de una organización, enfocándose en la identificación de oportunidades comerciales. Este proceso abarca desde la recolección de materia prima hasta la entrega del producto al consumidor final (p.13).

Gestión de Compras:

Johnson et al. (2012), Menciona que: “El proceso de compras involucra aquellos procesos administrativos y las operaciones necesarias para asegurar que

una organización pueda ganar competitividad a partir de todos los productos y servicios que requiere de fuentes externas". (p.3)

Asimismo, la gestión de compras o aprovisionamiento se encarga de obtener los bienes y servicios que la empresa necesita. En este sentido, Carreño (2011) señala que el área de compras cumple la función de adquirir los materiales indispensables para el funcionamiento de la organización, asegurando que se obtengan en la cantidad adecuada, en el momento y lugar oportunos, con la calidad requerida y al costo más favorable, garantizando así la continuidad de las operaciones (p.195).

Gestión de almacenes:

El almacenamiento ha sido tradicionalmente considerado un elemento clave en el crecimiento económico de las organizaciones, ya que los inventarios requieren ser preservados, organizados y manipulados en condiciones apropiadas. En este sentido, los almacenes son espacios destinados a guardar y gestionar distintos tipos de productos con el propósito de responder a las necesidades de los usuarios, al mismo tiempo que se facilita la sincronización entre la oferta y la demanda, lo cual contribuye a reducir los costos globales. Además, como señala Carreño (2011), el almacén constituye un sistema integrado por infraestructura, personal, maquinaria, equipos y procedimientos (p.95).

Según Mora (2016), el almacenamiento forma parte esencial de la logística, ya que comprende actividades como la custodia, recepción y traslado de los materiales dentro del almacén hasta el punto donde serán utilizados. Esto incluye

tanto materias primas como productos semiterminados, terminados y la gestión de la información y datos que se generan durante el proceso.

De manera complementaria, Cardona et al. (2018) explican que el almacenamiento es una operación compleja que va más allá del simple control de inventario, abarcando aspectos logísticos como la distribución de productos, el flujo físico de mercancías, los tipos de empaques y los métodos de carga. En consecuencia, incluye todas las acciones relacionadas con los centros de distribución de bienes y materiales (p.197).

Gestión de distribución:

De acuerdo con Mora (2016), la gestión de distribución consiste en el traslado y manejo de productos o servicios desde el lugar donde se producen hasta el sitio donde serán consumidos. Este proceso permite despachar los bienes almacenados en respuesta a pedidos de los clientes, transferencias entre almacenes o requerimientos de producción.

Calidad:

Según Cuatrecasas (2000), la calidad es un concepto cambiante y activo que está influenciado por diversos elementos como las preferencias del cliente, sus motivaciones y la competencia en el mercado. Esta no permanece estática, sino que requiere una vigilancia constante, con capacidad de anticiparse a los cambios y responder de manera ágil y adaptable. Alcanzar un nivel de calidad no significa que el proceso haya finalizado, ya que esta demanda una mejora continua y sostenida en el tiempo, con una visión proyectada al mediano y largo plazo, enfocada en un desarrollo permanente.

Servicio:

Según lo expresado por Adí (2003), un servicio no se define como un objeto tangible en su totalidad, sino que representa el producto de una serie de acciones realizadas por quien lo ofrece, con el propósito de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

El servicio, es de naturaleza intangible, es un proceso, una actividad que realiza la empresa a través de sus trabajadores y su calidad depende de la interacción que tienen los trabajadores con los clientes.

Calidad de servicio:

"Es la apreciación diferenciada que tiene el cliente sobre lo que recibe y esperaba obtener. Por ello, la calidad de servicio fue medida por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, satisfacción al cliente y capacidad de respuesta" (Burgos y Morocho, 2020, p. 94).

Fiabilidad:

Adí (2003) indica que la fiabilidad se refiere a la capacidad de una organización para brindar el servicio acordado de manera correcta y constante. Además, destaca que la empresa debe asegurar el cumplimiento de lo ofrecido, procurando cometer la menor cantidad de errores posible.

Seguridad:

Israel (2011), Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de asignar al cargo, la persona adecuada

competente y con las fortalezas personales necesarias. En algunos servicios la seguridad se fundamenta en la confianza que tiene el cliente, en que sus actividades se desarrollen de forma segura y protegida. (p.47)

Empatía:

Según Adí (2003), menciona que la empatía es el agrado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. También la empatía es entender perfectamente las necesidades cambiantes del cliente, para luego brindar un servicio que satisfaga y sobrepase sus expectativas.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Bienes en stock:** Según Corcuera (2016), esta categoría hace referencia a la inversión destinada a materiales requeridos por distintas áreas. En el ámbito de las instituciones públicas, se identifica como aquellos productos almacenados en el almacén central, los cuales se mantienen en cantidades suficientes para atender cualquier solicitud.
- **Elección de proveedor:** De acuerdo con Carvajal (2012), elegir adecuadamente a un proveedor implica considerar que el producto ofrecido cumpla con estándares de calidad, tenga un precio razonable y pueda entregarse dentro del plazo necesario.
- **Confiabilidad de Pedidos:** Paredes (2018) explica que es la adecuada calidad en productos solicitados, bajo las condiciones requeridas, es dirigido a todas las empresas de forma global, es importante identificar otros términos que ayuden a determinar soluciones en donde cada elemento que realice su

trabajo en el tiempo indicado sea sin cometer fallas para alcanzar la eficiencia.

- **Seguridad logística:** Corcuera (2016) asegura que es un concepto muy amplio que significa más de lo que generalmente parece. Se trata de un conjunto de medios, patrimonios y procedimientos planificados, establecidos y estructurados para unir la producción empresarial de bienes y servicios.
- **Selección del proveedor:** De acuerdo con Carvajal (2012), elegir adecuadamente a un proveedor implica considerar que el producto ofrecido cumpla con estándares de calidad, tenga un precio razonable y pueda entregarse dentro del plazo necesario.
- **Confiabilidad en los pedidos:** Paredes (2018) señala que este concepto se relaciona con recibir productos en condiciones óptimas, conforme a lo estipulado, lo cual es aplicable a todas las organizaciones. Resalta la importancia de considerar aspectos que permitan implementar soluciones, donde cada integrante del proceso cumpla su función en el tiempo previsto y sin errores, con el fin de lograr eficiencia.
- **Seguridad logística:** Corcuera (2016) sostiene que este término abarca más de lo que comúnmente se interpreta. Consiste en un sistema compuesto por recursos, bienes y procedimientos organizados y planificados que permiten integrar la producción de bienes y servicios dentro de una empresa.
- **Calidad**: la calidad de un servicio en términos generales hace referencia a la excelencia, eficiencia y al grado de satisfacción que el cliente puede percibir culminado el servicio. (león, 2022, p.16)

- **Fiabilidad**: probabilidad de que un dispositivo funcione adecuadamente en un periodo determinado en su aplicación prevista. (león, 2022, p.16)
- **Gestión**: aquellas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. (león, 2022, p.16.
- **Servicio**: A este concepto hace referencia también que los servicios cumplen funciones como satisfacer al cliente o consumidor que los recibe y estas funciones están a su vez ligada a ciertos atributos del servicio como el precio, la imagen, y la reputación de este. (león, 2022, p.16)
- **Amabilidad**: "Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás" (Sánchez y Sánchez, 2016).
- **Rapidez**: "La rapidez con la que puedas atender a un cliente generara que ellos tengan una percepción buena o mala sobre su calidad de servicio" (Sánchez y Sánchez, 2016)

2.4. Bases epistémicos

TEORÍA DE WILLIAM EDWARDS DEMING

Deming (2009, citado por Méndez, 2013) considera que la calidad constituye la base fundamental del progreso económico. En su teoría, sostiene que el enfoque en la mejora continua de la calidad impulsa el desarrollo en los ámbitos laboral, empresarial y social. Para garantizar la calidad del servicio ofrecido, propone aplicar normas y herramientas estadísticas desde el inicio hasta la culminación de los procesos productivos. Su propuesta se centra en detectar oportunidades de mejora tanto en los productos como en los servicios brindados al usuario.

TEORÍA DE LA CALIDAD, PHILIP CROSBY

La posición en la que fundamenta la perspectiva de Crosby (citado por Méndez, 2013), es en la solución eficaz de las necesidades planteadas por el usuario, esta se debe desarrollar en contextos de diseño y servicio, cuál y en qué momento generan impacto tanto negativo como positivo, ya que en ambos casos genera una mejora continua, en ese sentido se enfoca en el no conformismo y enfoca la atención hacia puntos de servicio negativos que ya fueron identificados.

Crosby (citado por Méndez 2013) desarrolló los cinco absolutos de la calidad, los que son satisfacer la demanda que es básico tener una idea en determinar la voz de la demanda, si los productos o servicios producidos por el proceso cumplen con estas demandas, el proceso de producción mostrará calidad. Nada es más importante que los problemas de calidad. Nada es más importante que la economía de la calidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación se desarrolló en la municipalidad distrital de Masisea en periodo 2025 Provincia de coronel Portillo Región Ucayali.

3.1. Tipo de investigación

Basados en el criterio de propósito de la investigación, se le clasifico de tipo aplicada, porque según Tam et al (2008), “tiene como objetivo crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación estratégica para determinar si estos pueden ser útilmente aplicadas con o sin mayor refinamiento para los propósitos definidos. La información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión. La mayoría de las investigaciones promovidas por la industria son de este tipo”. (p.147)

Se empleó un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por utilizar la recolección y el análisis de datos numéricos con el propósito de responder a preguntas de investigación y verificar hipótesis previamente formuladas. Según Hernández et al. (2014), este enfoque se apoya en la medición precisa, el conteo y el uso frecuente de herramientas estadísticas para identificar y confirmar patrones de comportamiento dentro de una población determinada.

El método de la investigación que se utilizo fue el hipotético deductivo que según Bernal (2010), “consiste en partir de un supuesto o afirmación general por demostrar (hipótesis) para luego descomponer la variable en dimensiones e

indicadores que nos permitan recoger información que al procesarla nos conduzca a ciertas conclusiones particulares". (p.68).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Se aplico un diseño de investigación no experimental porque las variables del estudio no fueron manipuladas.

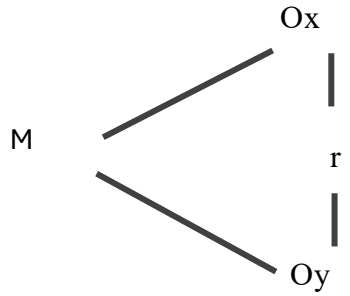
como señala Hernández et al (1997). "La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos". (p.245).

De acuerdo con los objetivos de la presente investigación, el alcance que tuvo fue descriptivo/correlacional de corte transversal, lo cual permitió conocer la relación existente entre la variable Gestión Logística y calidad del servicio.

Según Cortes e Iglesias (2004) menciona que "Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. En el caso de estudios correlacionales cuantitativos se mide el grado de relación entre dos o más variables que intervienen en el estudio para luego medir y analizar esas correlaciones y evaluar sus resultados. La utilidad principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (p.21).

Figura 1.

Diagrama de la investigación empleado



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión Logística

Oy = Calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según Carrasco (2015), la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (p.237)

La población del presente trabajo de investigación, fueron los trabajadores de la Municipalidad distrital de Masisea, que se encuentran en el régimen laboral Decreto Legislativo 276, los cuales fueron un total de 32 trabajadores.

Tabla 2.

Población de estudio

CATEGORIA	CANTIDAD
NOMBRADOS	12
SUBGERENTES	15
FUNCIONARIOS	5
TOTAL	32

3.3.2. Muestra

Bernal (2010), comenta que la muestra; es definida por la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaron la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

En esta investigación se realizó el muestreo no probabilístico lo cual obtuvo como muestra poblacional 32 trabajadores de la municipalidad distrital de masisea.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de elaboración de instrumento de recolección de datos

Se empleo dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario con la escala ordinal de tipo Likert con 5 opciones de respuestas por cada item (Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno), se elaboro la encuesta con la finalidad de conocer la relación que existe entre las dos variables, se aplico el cuestionario con el apoyo de colaboradores en el interior de la municipalidad distrital de masisea.

Bernal (2010), comenta que “el cuestionario es un conjunto de preguntas organizadas sobre un tema de investigación y que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos de la investigación”. (p.250)

3.4.2. Validación de expertos

Los instrumentos fueron validados a través de “Fichas de validación,” mediante apreciación de juicio de tres expertos mostrados en la tabla N° 03, asi mismo se muestra el coeficiente de confiabilidad realizado con el software SPSS v25.0. ver tabla N°4

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

Jurados expertos	**Validación**
Dr. Javier Amacifuen Vigo	Muy bueno
Mg. María Adelaida Pilco Lozano	Muy bueno
Dr. Héctor Arbildo Paredes	Muy bueno

***Fuente**: Elaboración propia*

Tabla 4.

Alpha de Cronbach del instrumento validado por juicio de expertos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,884	10

***Fuente**: SPPS V25*

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recojo

Para el desarrollo de la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos correspondientes a ambas variables de estudio. La ejecución de dicha técnica fue coordinada previamente con la Gerencia de la Municipalidad Distrital de Masisea, a fin de garantizar la autorización y el adecuado desarrollo del proceso investigativo.

Respecto a la encuesta, Bernal (2010) menciona: "La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas". (p.194)

3.5.2. Procesamiento de datos

Para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó el software SPSS v25, aplicando la estadística descriptiva considerando las dimensiones e indicadores para cada variable realizando también la prueba de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Pearson.

3.5.3. Presentación de datos

La presentación de los datos se realizó con tablas de frecuencias y figuras proporcionado por el programa Microsoft Excel y del mismo modo tablas y figuras proporcionados por el programa estadístico SPSS v25.0, todas estas con su respectiva interpretación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la evaluación de los Instrumentos

Con la intención de medir el grado de confiabilidad del cuestionario, se procedió a evaluar su nivel de consistencia interna, para lo cual se ha empleado como parámetro de evaluación al coeficiente alfa de cronbach (α), este coeficiente permitió cuantificar el grado de correlación existente entre los ítems del cuestionario. Los resultados de tal evaluación se ven a continuación.

Variable 1 Gestión Logística

Tabla 5.

Cálculo de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de Elementos**
,955	8

***Fuente**: SPPS V25*

La prueba de confiabilidad se determinó mediante la función de fiabilidad del Alfha de Cronbach en el programa IBM® SPSS® Statistcs, versión 25, edición 64 bits; se obtuvo 0.955 de confiabilidad para la Variable Gestión Logística Lo que sugiere que el instrumento es considerado como Excelente.

Variable 2 Calidad de servicio

Tabla 6.

Cálculo de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,941	12

***Fuente**: SPPS V25*

La prueba de confiabilidad se determinó mediante la función de fiabilidad del Alfha de Crombach en el programa IBM® SPSS® Statistcs, versión 25, edición 64 bits; se obtuvo 0.941 de confiabilidad para la Variable Calidad de Servicio Lo que sugiere que el instrumento es considerado como Excelente.

4.2. Análisis descriptivo

A continuación, se presentará los resultados del trabajo aplicadas en la municipalidad distrital de Masisea y con aplicación estadística, mediante distribuciones de frecuencias, gráficos, el cual se detalla a continuación:

VARIABLE 1 GESTIÓN LOGíSTICA

Tabla 7.

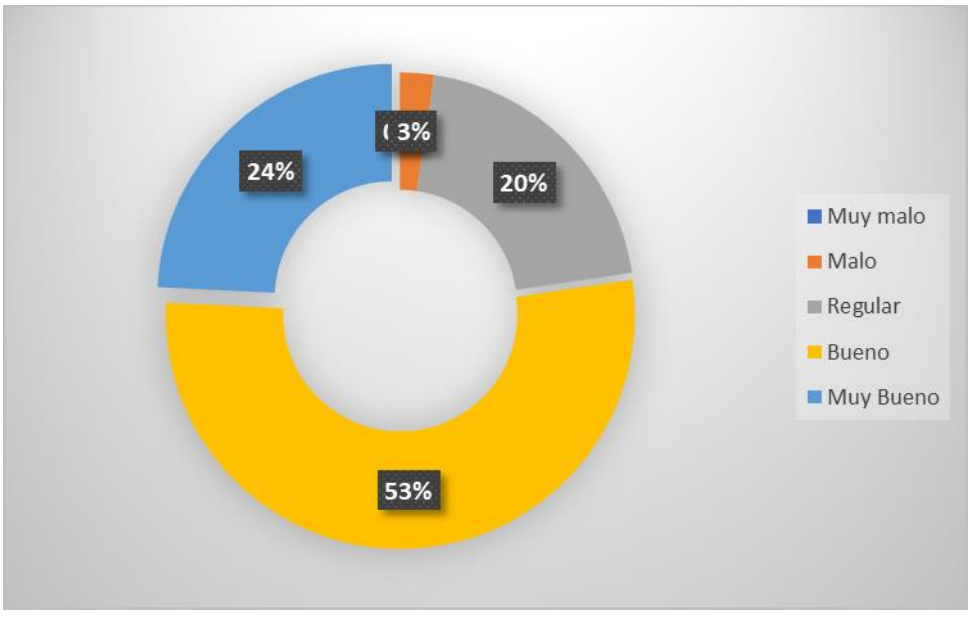
Dimensión: gestión de compras

	Esc. likert	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión: Gestión de compras	Muy malo	0	0%
	Malo	3	2.34%
	Regular	26	20.31%
	Bueno	68	53.13%
	Muy Bueno	31	24.22%
	Total	128	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 2.

Dimensión: gestión de compras



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25 se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°7, en donde se puede apreciar que el 24.22% de los entrevistados señala que la gestión de compra está en un nivel muy bueno; mientras que el 53.13% indica que la gestión de compra está en un nivel bueno; así mismo 20% menciona que la dimensión gestión de compras está en un nivel regular.

Tabla 8.

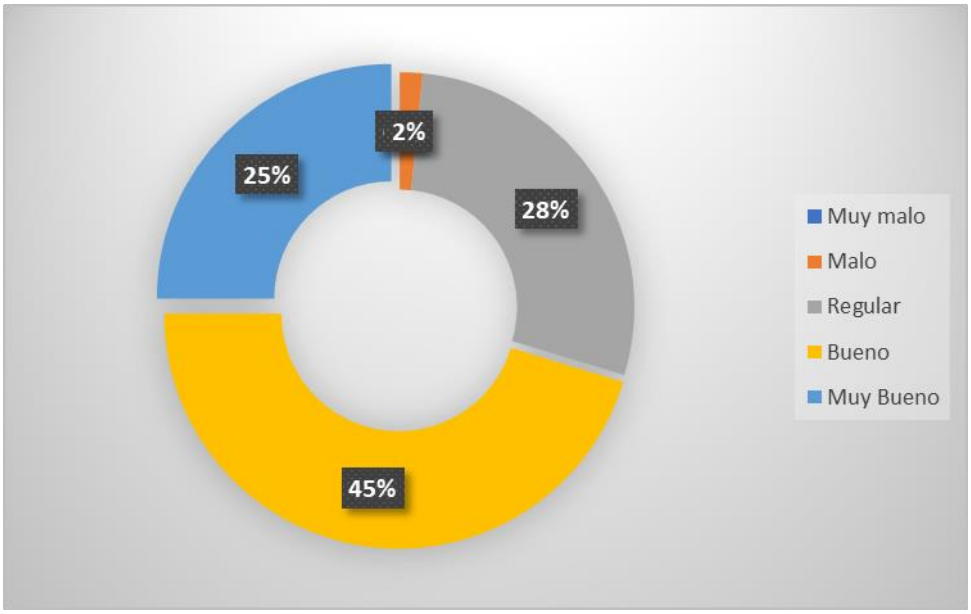
Dimensión: gestión de almacenes

	Esc. likert	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Dimensión: Gestión de almacenes	Muy malo	0	0%
	Malo	1	1.56%
	Regular	18	28.13%
	Bueno	29	45.31%
	Muy Bueno	16	25%
	Total	64	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 3.

Dimensión: gestión de almacenes



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25 se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°8, en donde se puede apreciar que el 25% de los entrevistados señala que la gestión de almacenes está en un nivel muy bueno; mientras que el 45.31% indica que la gestión de almacenes está en un nivel bueno; así mismo 28.13% menciona que la dimensión gestión de almacenes está en un nivel regular.

Tabla 9.

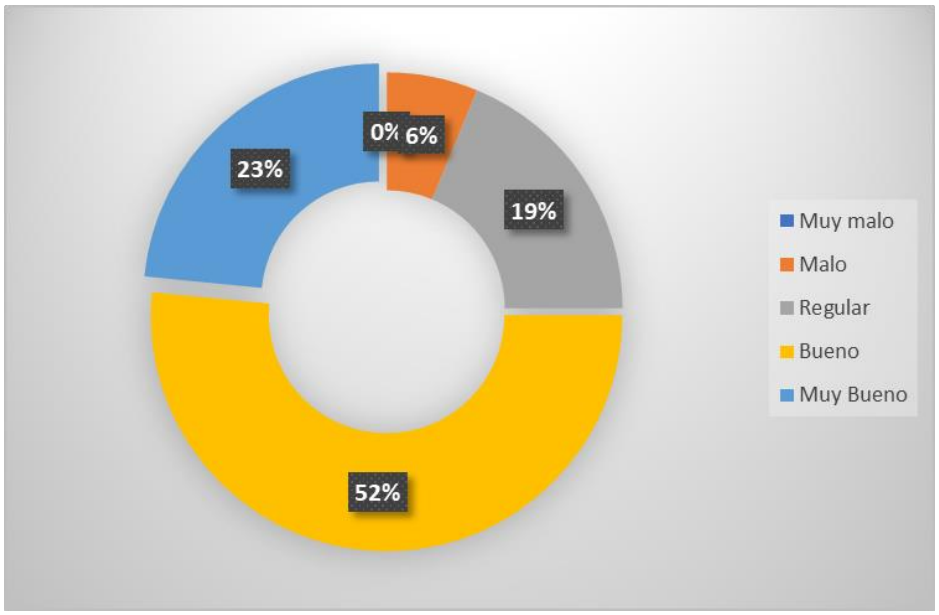
Dimensión: gestión de distribución

	Esc. likert	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión: Gestión de distribución	Muy malo	0	0%
	Malo	4	6.25%
	Regular	12	18.75%
	Bueno	33	51.56%
	Muy Bueno	15	23.44%
	Total	64	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 4.

Dimensión: gestión de distribución



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°9, en donde se puede apreciar que el 23.44% de los entrevistados señala que la gestión de distribución está en un nivel muy bueno; mientras que el 51.56% indica que la gestión de distribución está en un nivel bueno; así mismo 18,75% mencionan que la dimensión gestión de distribución está en un nivel regular.

VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 10.

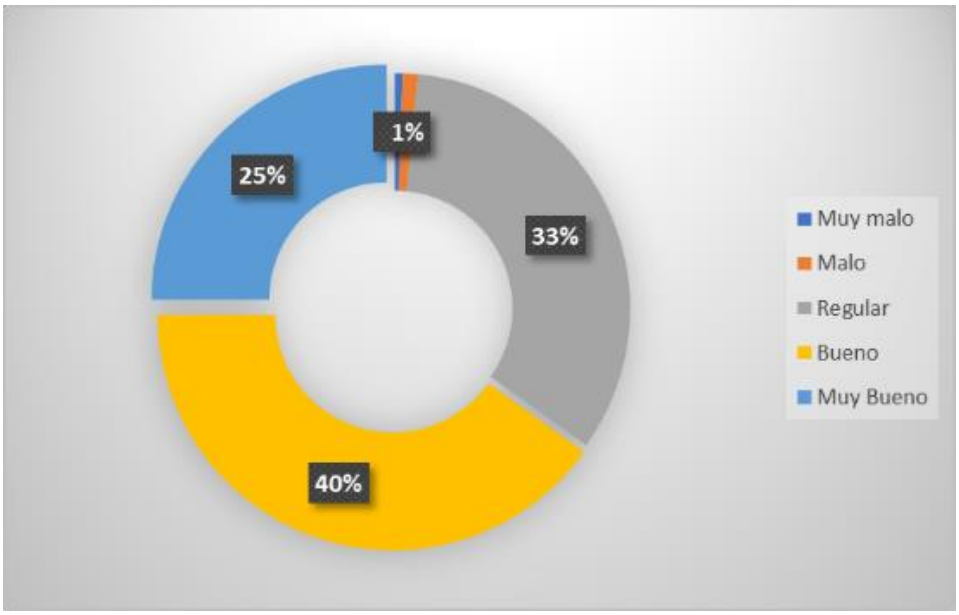
Dimensión: Fiabilidad

	Esc. likert	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión: Fiabilidad	Muy malo	1	0.52%
	Malo	2	1.04%
	Regular	64	33.33%
	Bueno	77	40.10%
	Muy Bueno	48	25%
	Total	192	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 5.

Dimensión: fiabilidad



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25 se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°10, en donde se puede apreciar que el 25% de los entrevistados señala que la fiabilidad por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel muy bueno; así mismo el 40.10% indica que la fiabilidad de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno, por otra parte 33.33% de los entrevistados señalan que la fiabilidad por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel regular.

Tabla 11.

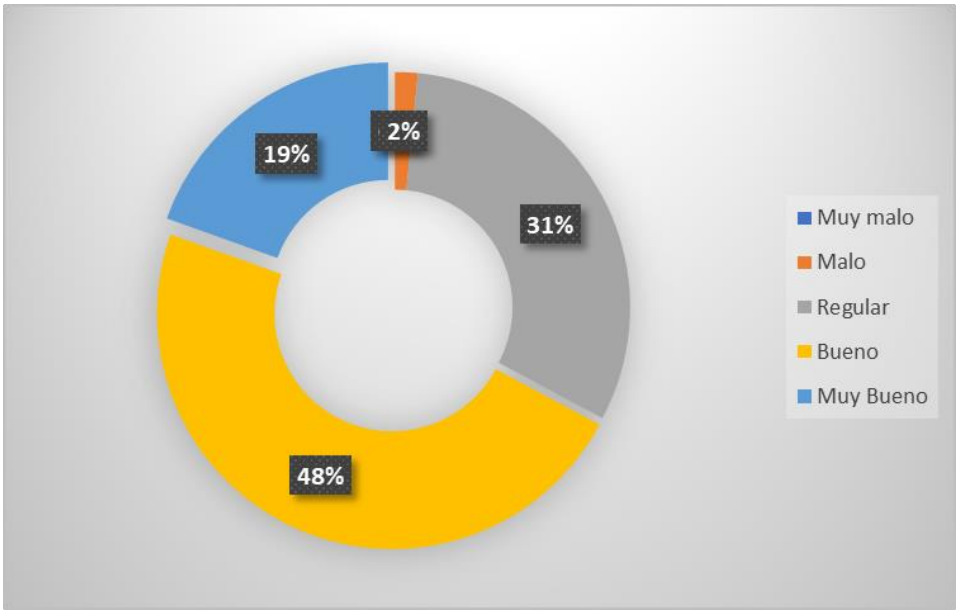
Dimensión: Seguridad

	Esc. likert	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión: Seguridad	Muy malo	0	0.0%
	Malo	2	1.56%
	Regular	40	31.25%
	Bueno	61	47.66%
	Muy Bueno	25	19.53%
	Total	128	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 6.

Dimensión: seguridad



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25 se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°11, en donde se puede apreciar que el 19.53% de los entrevistados señala que la fiabilidad por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel muy bueno; así mismo el 47.66% indica que la fiabilidad de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno, por otra parte 31.25% de los entrevistados señalan que la fiabilidad por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel regular.

Tabla 12.

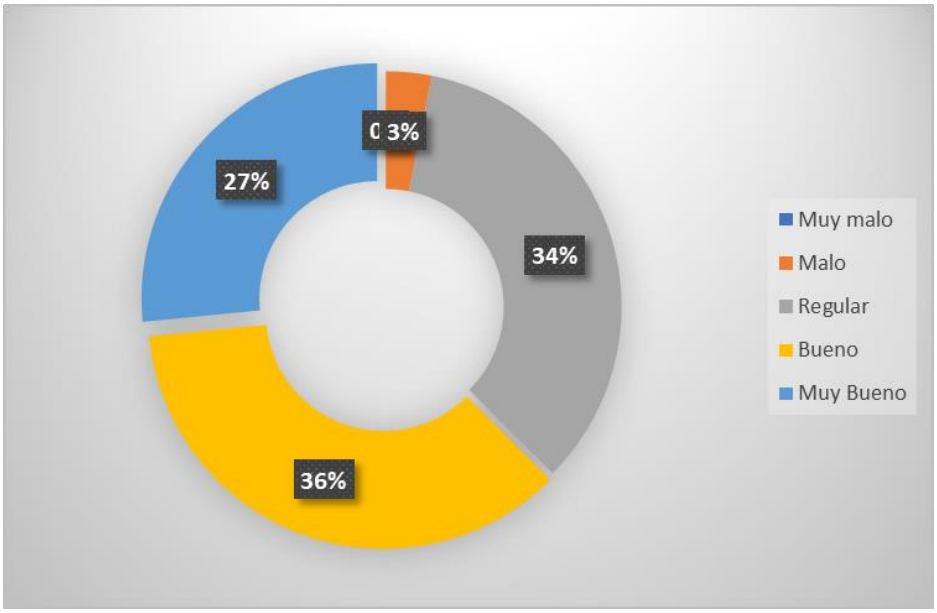
Dimensión: Empatía

	Esc. likert	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión: Empatía	Muy malo	0	0.0%
	Malo	2	3.13%
	Regular	22	34.38%
	Bueno	23	35.94%
	Muy Bueno	17	26.56%
	Total	64	100%

***Fuente**: Elaboración propia tomada de spss v25*

Figura 7.

Dimensión: empatía



***Fuente**: Elaboración propia*

Interpretación: Posterior al análisis de los datos en el programa estadístico SPSS v25 se obtuvo el resultado que tenemos a la vista en la tabla N°12, en donde se puede apreciar que el 26.56% de los entrevistados señala que la empatía por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel muy bueno; así mismo el 35.94% de los entrevistados mencionan que la empatía por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno, así mismo para un 34.38% se encuentra en un nivel regular.

Tabla 13.

Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlacion negativa grande y perfecta
-0.9 a –0.99	Correlacion negativa muy alta
-0.7 a –0.89	Correlacion negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlacion negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlacion negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlacion negativa muy baja
0	Correlacion nula
0.01 a 0.19	Correlacion positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlacion positiva baja
0.4 a 0.69	Correlacion positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlacion positiva alta
0.9 a 0.99	Correlacion positiva muy alta
1	Correlacion positiva grande y perfecta

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Contraste de hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Ho: La Gestión logística no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025

Hi: La Gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025

Tabla 14.

Correlación de hipótesis general

		Gestión logística	**Calidad de servicio**
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,551**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,551**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, obteniendo un grado de correlación 0.551 podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada en base a la tabla N°13, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir existe una relación significativa entre gestión logística y calidad de servicio lo que significa que mejores

prácticas en la gestión logística tienden a relacionarse con una mejor calidad de servicio.

4.3.2. Contraste de hipótesis específica 1

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión de compras no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.

Hi: La gestión de compras no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025.

Tabla 15.

Correlaciones de hipótesis especifica 1

		Gestión de compras	**Calidad de servicio**
Gestión de compras	Correlación de Pearson	1	,499**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,499**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, obteniendo un grado de correlación 0.499 podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada en base a la tabla N°13, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir existe una relación significativa entre gestión de compras y calidad de servicio lo que significa que a medida que mejora la gestión de compras, también tiende a mejorar la calidad del servicio.

4.3.3. Contraste de hipótesis específica 2

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión de almacenes no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025

Hi: La gestión de almacenes se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025

Tabla 16.

Correlaciones de hipótesis especifica 2

		Gestión de almacenes	**Calidad de servicio**
Gestión de almacenes	Correlación de Pearson	1	,576**

	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, obteniendo un grado de correlación 0.576 podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada en base a la tabla N°13, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir existe una relación significativa entre gestión de almacenes y calidad de servicio lo que significa que a medida que mejora la gestión de almacenes también tiende a mejorar la calidad del servicio.

4.3.4. Contraste de hipótesis específica 3

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión de distribución no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025

Hi: La gestión de distribución se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025

Tabla 17.

Correlaciones de hipótesis especifica 3

		Gestión de distribución	Calidad de servicio
Gestion de distribución	Correlación de Pearson	1	,528**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,528**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, obteniendo un grado de correlación 0.528 podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada en base a la tabla N°13, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir existe una relación significativa entre gestión de distribución y calidad de servicio lo que significa que a medida que mejora la gestión de distribución también tiende a mejorar la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al objetivo general de la investigación, se pretendió conocer la relación que existe entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio en la municipaliad distrital de masisea, 2025 de la que se obtuvo un grado de correlación de 0.551 afirmando asi que existe un grado de correlacion positiva moderada entre ambas variables con un analisis de pearson (p=0.001) con una significancia moderada al indice propuesto como p-valor (p<.001), de esto se afirma que la relación entre ambos componentes es estadisticamente valida, estos resultados obtenidos guarda relacion con la tesis de **Bartra (2021)** encontro que existe asociación entre la gestión logística y la calidad de servicio, el resultado estadístico obtenido fue (p-valor = 0.00 < 0.05). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.756 lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada, por ello, se acepta la hipótesis alterna que señala, En efecto, existe una relación directa, es decir, al ser la gestión logística adecuada, entonces el nivel de calidad de servicio será óptimo. Asi mismo es semejante a los resultados obtenidos por **Cardenas (2021)** En el análisis inferencial, el estadístico r de Pearson fue 0,834, por lo tanto, se afirmo que hay una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión logística y calidad de servicio, además el p-valor fue 0,00<0,05 en consecuencia se admite la hipótesis alterna.

En cuanto al primer objetivo especifico, se pretendio conocer la relación que existe entre la gestion de compras y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, 2025, de la que se obtuvo un grado de correlación de 0.449 afirmando asi que existe un grado de correlacion positiva moderada entre ambas, con un analisis de pearson (p=0.004) con una significancia moderada al indice propuesto como p-valor (p<.001), de esto se afirma que la relación entre ambos componentes es estadisticamente valida, otra situacion parecida son los resultados obtenidos en la tesis de **Ramírez (2022)** cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio en los colaboradores de una empresa de publicidad de Trujillo (2022), confirma la existencia de una correlación directa y moderada entre ambas variables (r = 0.560, p = 0.004). Este resultado evidencia que una gestión de compras más eficaz, caracterizada por la planificación adecuada de adquisiciones, la evaluación técnica de proveedores y el control de insumos, se traduce en una percepción mejorada de la calidad del servicio por parte del personal. Estos resultados coinciden con los planteamientos de la gerencia de operaciones, los cuales afirman que una gestión de compras eficiente permite utilizar mejor los recursos, fortalecer la confiabilidad de los procesos internos y minimizar retrasos. En este sentido, una estructura sólida en el área de compras disminuye la probabilidad de interrupciones en las actividades y favorece el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos.

Respecto al segundo objetivo especifico, se planteo conocer la relacion que existe entre gestión de almacenes y calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, 2025, de la que se obtuvo un grado de correlación de 0.576 afirmando asi que existe un grado de correlación positiva moderada entre ambas, con un

analisis de pearson (p=0.001) con una significancia moderada al indice propuesto como p-valor (p<.001), de esto se afirma que la relación entre ambos componentes es estadisticamente valida. Otros situacion parecida es lo encontrado por **Beltran (2018)** en donde cuyo objetivo general fue Describir la correlación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana La Molina 2018. se reporta una correlación significativa de 0.632 entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el supermercado La Fontana – La Molina, lo cual significa que una mejora en la gestión del almacén influye fuertemente en la percepción de un mejor servicio por parte de los clientes, por otro lado demostró que una gestión de almacén eficiente se relaciona directamente con una mejora en la calidad del servicio en el supermercado. En ambos casos, se evidencia que el control adecuado del stock, la organización del espacio físico y la rapidez en los procesos de almacenamiento impactan de forma positiva en la atención al cliente. Por otro lado Tambien vemos que **Bendezu y Puchoc (2024).** En donde en su primer objetivo especifico refiere: Determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio interno en una empresa productora y comercializadora de productos orgánicos andinos, Lima, 2023. Obtuvo como resultado el factor de correlación de Pearson (0.891) ostentó que las variables guardan una relación directa y positiva alta, por ende, a mayor gestión de almacén, mayor será la calidad de servicio de la organización analizada.

En referencia al tercer objetivo especifico, se planteo conocer la relacion que existe entre gestion de distribución y calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, 2025, de la que se obtuvo un grado de correlación de 0.528 afirmando asi que existe un grado de correlacion positiva moderada entre ambas, con un

analisis de pearson (p=0.002) con una significancia moderada al indice propuesto como p-valor (p<.001), de esto se afirma que la relación entre ambos componentes es estadisticamente valida. Por otro lado **Bendezu y Puchoc (2024).** En donde en su tercer objetivo especifico refiere: Determinar la relación entre la gestión de distribución y la calidad de servicio interno en una empresa productora y comercializadora de productos orgánicos andinos, Lima, 2023, obtuvo como resultado que la gestión de distribución se relaciona con la calidad de servicio interno, dado que, el nivel de significancia fue igual a 0.05 (0.004), asimismo, el factor de correlación de Pearson (0.859) reveló que las variables mantienen un nexo positivo alto, debido a ello, a mayor gestión de distribución, mayor será la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

En consecuencia, a partir de los resultados obtenidos en la investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- Se concluyo que la gestión logística se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de 0.551, con un nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01) y un p (valor) = 0.000 < α. La correlación de Pearson señala que se trata de una correlación positiva moderada, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea.
- Se evidencio que la gestión de compras se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de 0.499 con un nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01) y un p (valor) = 0.004 < α. La correlación de Pearson señala que se trata de una correlación positiva moderada, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea.
- Se determinó que la gestión de almacenes se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de 0.576 con un nivel de confianza del 95% (nivel de significancia

α = 1% = 0.01) y un p (valor) = 0.001 < α. La correlación de Pearson señala que se trata de una correlación positiva moderada, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea.

- Se encontró que la gestión de distribución se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de masisea, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de 0.528 con un nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01) y un p (valor) = 0.002 < α. La correlación de Pearson señala que se trata de una correlación positiva moderada, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea.

SUGERENCIAS

- En relación con mi primera conclusión se recomienda Implementar sistemas de gestión logística digital como , software de seguimiento de compras y almacén, con la finalidad de ahorrar tiempo, reducir errores y dar respuestas más rápidas a los usuarios, se debe implementar talleres y cursos sobre gestión de compras públicas, manejo de inventarios y distribución eficiente, lo cual mejorará el trabajo diario y el servicio al ciudadano.

- En relación con mi segunda conclusión se recomienda elaborar un plan anual de Adquisiciones (PAA) realista, basado en las verdaderas necesidades de cada área municipal. Esto permitirá ahorrar tiempo, dinero y responder con mayor rapidez a los usuarios asi mismo Incluir especificaciones técnicas detalladas en las órdenes de compra y convocar al personal técnico para que participe en la elaboración de términos de referencia.

- En relación con mi tercera conclusión se recomienda usar un software de inventario para tener control en tiempo real de los productos, materiales y equipos del almacén, asi mismo establecer zonas clasificadas por tipo de material, usar estanterías adecuadas, etiquetas, códigos de colores, y señalización clara. Esto para mejorar el acceso y reducir pérdidas o vencimientos.

- En relación con mi cuarta conclusión se recomienda establecer un flujo coordinado entre almacén, compras y distribución para asegurar que los productos estén disponibles y en buen estado antes de ser enviados, asi

mismo crear un sistema de prioridades, donde se atiendan primero las áreas más vulnerables.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Adí Sharón, G. W. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios.* [Tesis de maestría, Universidad del Cema]. Repositorio institucional de la Universidad del Cema. https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

Bartra Arévalo, J.T. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto - 2021 [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66972/Bartra_AJT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bendezú Arévalo, A. del C., & Puchoc Casaño, M. D. (2024). Gestión logística y calidad de servicio interno en una empresa productora y comercializadora de productos orgánicos andinos, Lima [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d2211102-8537-4855-9095-d0b0e63bcfbd/content

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Pearson. https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Beltrán Díaz, W. D. (2018). Gestión de almacén y calidad de servicio en el supermercado La Fontana - La Molina, 2018 [Tesis de licenciatura,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38911/Beltran_WD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berroa Carrión, A. (s.f.). Gestión Logística. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de https://docplayer.es/43147727-Gestion-logistica-profesor-ing-andres-berroa-carrion.html

Burgos Chavez, S. y Morocho Revolledo, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista De Investigación Valor Agregado, 5(1), 22 - 39. https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279

Cárdenas Damiano, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la universidad cesar vallejo.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardona Tunubala, J. L. Orejuela Cabrera, J. P. y Rojas Trejos, C. A (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. Revista eia, 15(30), 195-208. https://revistas.eia.edu.co/index.php/reveia/article/download/1066/1204

Carrasco Díaz, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas paradiseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión. Lima-Perú: San Marcos

Carreño, A. (2011). Logística de la A a la Z. Primera Edición. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.

Carro Paz, R., & Gonzales Gómez, D. (s/f). Administración de la calidad total

Carvajal Jaramillo, A (2012). *"SISTEMA DE GESTION HUMANA COMO SISTEMA DE GESTION LOGISTICA PARA CONVERGYS DE COLOMBIA* "[Tesis de Ingeniería, Pontificia Universidad Javeriana]. repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/6344/CarvajalJaramilloAlejandro2012.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chsalla Carrillo, D.S. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119615/Chsalla_CDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Corcuera Aguilar, K. L (2016). *"Gestión Logística y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Interamericana Trujillo S.A. Año 2016* "[Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la universidad cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/429/corcuera_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortes Cortes, M. E. Iglesias Leon, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Colección Material Didáctico . https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf

Cuatrecasas Arbós, L. (2000). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Barcelona: Profit Editorial.https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas

Dávila Graus, G.J. (2023). *Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023 [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124471/Davila_GGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Hoz, J. y Martínez Ventura, J. (2017). *GESTION LOGISTICA Y COMPETITIVIDAD EN PYMES DEL SECTOR DE OPERADORES LOGÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO*. [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio institucional de la Universidad de la Costa. https://repositorio.cuc.edu.co/entities/publication/aba6170a-c4b6-47bf-8199-e29cb5c3f055

Escudero, M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.

García Vargas de Morí, P. R. (2021). *Calidad en el servicio de atención y su relación con la satisfacción del usuario en el centro desconcentrado territorial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Iquitos 2019 [*Tesis de maestría, Universidad San Martin de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martin de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9748/garc%c3%ada_vdmpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, L. (2008). Indicadores de la gestión logística. Buenos Aires: Ecoe Ediciones.

Gelderman, C., Semeijn, J. & Vluggeen, R. (2017). Development of sustainability in public sector procurement. Public Money & Management, 37(6), 435-442.42https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1344027

Hernández sampieri, R. Fernández collado, C. Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hi. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández sampieri, R. Fernández collado, C. Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hi. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Huergo, J. (s.f.). Los Procesos de Gestión. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/semin ario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf

Israel Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios.Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.https://studylib.es/doc/6105871/calidad-en-la-gesti%C3%B3n-de-servicios

Johnson Fraser, P., Leenders Michiel, R., y Flynn Anna, E. (2012). Administración de compras y abastecimiento. (ed.), mexicana. https://www.academia.edu/39676196/Administraci%C3%B3n_de_compras_y_abastecimientos

Lambert, D. & Enz, M. (2017). Issues in Supply Chain Management: Progress and potential. Industrial Marketing Management, 62, 1-16.https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2016.12.002

León Tafur, S. (2022). *La Gestión y la Calidad del Servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019 [*Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5617/B8_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_sider_leon_v1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendez Rosey, J, C, (1 de noviembre de 2013). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby. Gestiopolis. Filosofías de la Calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby. Gestiopolis.* https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/

Mora García, L. A. (2016). Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Murillo Acuña, J. (2021). *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69201/Murillo_AJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo Carrasco, K. A. (2021). *"La gestión logística y la competitividad en las empresas* ferreteras *de la provincia de Tungurahua"*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambanto]. Repositorio institucional de la Universidad técnica de Ambanto. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32118/1/10%20ADE.pdf

Paredes, C. (2018). Calidad de servicio y fidelización de los padres de familia en la Institución Educativa Walter Peñalosa Ramella – Ate, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, LIMA – PERÚ]. Repositorio Institucional de la universidad cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33255/Paredes_ECR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pincay Morales, Y. M y Parra Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Ciencias Económicas y Empresariales, 6(3), 1119 1121.http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341

Policarpo Vasquez, H.J. (2022). *La gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes 2021. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77139/Policarpo_VHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez Reyes, J. A. (2022). Gestión de compras y calidad de servicio en los colaboradores de una empresa de publicidad de Trujillo, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97860/Ramirez_RJA-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Reyes Benítez, S., Mayo Alegre., J y Loredo Carballo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano" en Observatorio de la

Economía Latinoamericana, 113, http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm

Rodríguez Fuentes, J.R. (2020). *Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Vásquez, C.E. (2024). *Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, 2022. [*Tesis de maestría, Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio institucional de la Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3954/Carlos%20Enrique%20Rodr%c3%adguez%20V%c3%a1squez%20-%20EPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez García, M. y Sánchez Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

Santos Gonzales, C.E. (2019). *Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC*. Revista Ciencia

y Tecnología, 15(3), 97-108. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526

Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Revista Ciencia UAT, 15(2), 85-101.https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369

Sotomayor López, R.C. (2022). *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83263/Sotomayor_LRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tam Málaga, J. Vera, Giovanna, Oliveros Ramos, R. (2008). Tipos, Métodos y estrategias de investigación pensamiento y acción. 5: 145-154

Uzuriaga Raymundo, N. Y. (2022). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5565/B7_2022_UNU_POSGRADO_TM_2022_nelly_uzuriaga.pdf?sequence=1&isallowed=y

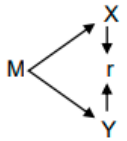
Vásquez Vásquez, C. (2021). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-UCAYALI, PUCALLPA 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5003/B70_UNU_MAestria_2021_tm_cecicilia vasquez.pdf?sequence=1&isallowed=y

Wong Jo, L.E. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022. [*Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104363/Wong_JLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia de la investigación

TITULO: "Relación entre Gestión Logística y Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
problema general	**objetivo general**	**hipótesis general**				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión Logística y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025	La Gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025	**INDEPENDIENTE (X)** Gestión logística	-Gestión de compras	-Bienes en stock -Calidad de producto -Elección de proveedores	**<u>Método de investigación</u>** Deductivo **Nivel:** Descriptivo/Correlacional  M: Muestra de Estudio X: Gestión logística Y: Calidad de servicio R: Relación de variables
				- Gestión de Almacenes	-Confiabilidad de pedidos -Despacho	
				-Gestión de Distribución	-Tiempo de entrega -Condición de entrega del producto	
Problema especifico	**Objetivo especifico**	**Hipótesis especifico**				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea,2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025	La gestión de compras se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025	**DEPENDIENTE (Y)** Calidad de servicio	Fiabilidad	- Compromiso - Eficiencia - Credibilidad	**Tipo:** Aplicada **Enfoque:** cuantitativo **Diseño de investigación:** No experimental **Población** 32 trabajadores de la MDM **Muestra:** Fue una muestra poblacional **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario **Muestreo:** No probabilístico
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de Almacenes y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea,2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025	La gestión de almacenes se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025		- Seguridad	-Personal capacitado -Atención Inmediata	
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea,2025?	Determinar la relación que existe entre la gestión de distribución y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2025	La gestión de distribución se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Masisea, 2025		Empatía	- compresión de necesidades - Atención Personalizada	

ANEXO 2. Instrumento N°01 gestión logística

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Instrumento 01: GESTION LOGISTICA

Estimado amigo(a), le saluda Santos Samuel Amasifuen Luna, actualmente desarrollo mi tesis de maestria "Relación entre gestión logistica y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025". El presente cuestionario, tiene como finalidad recoger información relacionada con mi Variable 1. Gestión Logistica . A continuación, encontrará 08 ítems, cada una tiene cinco opciones para responder según lo que describa mejor su apreciación.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Lea cuidadosamente cada item y marque con una (X) solo una alternativa

N°	ÍTEMS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Gestión de compras.					
1	¿Cómo Considera usted que los bienes están a disposición según el requerimiento de las áreas usuarias?					
2	¿Cómo Considera usted que recibe los productos del área logística que permite cumplir con sus funciones de forma eficaz?					
3	¿Qué tan confiables considera usted a los proveedores que contrata el área logística?					
4	¿Cómo Considera usted a los proveedores que contratan?					
	Dimensión 2: Gestión de almacenes					
5	¿Cómo considera usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente?					
6	¿Cómo Considera usted la atención al momento del despacho de productos?					
	Dimensión 3: Gestión de distribución					
7	¿Cómo considera usted el tiempo de los pedidos en llegar a los clientes?					
8	¿Cómo considera usted el plazo de entrega del producto?					

Muchas gracias por su participación

ANEXO 3. instrumento N°02 Calidad de servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Instrumento 02: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado amigo(a), le saluda Santos Samuel Amasifuen Luna, actualmente desarrollo mi tesis de maestria "Relación entre gestión logistica y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Masisea, 2025. El presente cuestionario, tiene como finalidad recoger información relacionada con mi Variable 2. Calidad de servicio. A continuación, encontrará 12 ítems, cada una tiene cinco opciones para responder según lo que describa mejor su apreciación.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Lea cuidadosamente cada item y marque con una (X) solo una alternativa

N°	ÍTEMS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Fiabilidad.					
1	¿Cómo consideras usted el compromiso que tiene los trabajadores con la institución?					
2	¿Cómo Consideras usted la motivación de los trabajadores al realizar sus labores?					
3	¿Cómo Considera usted la eficiencia de los trabajadores por el cumplimiento de los objetivos de la institución?					
4	¿Cómo Considera usted el desempeño de los trabajadores en sus labores?					
5	¿Cómo Considera usted la calidad de productos?					
6	¿Cómo Considera usted el comportamiento de todos los trabajadores al momento de brindar confianza?					
	Dimensión 2: Seguridad					
7	¿Cómo Considera usted la importancia de la capacitación del personal para brindar un mejor servicio?					
8	¿Cómo Considera usted la capacidad del personal logístico para brindar un buen servicio?					
9	¿Cómo considera usted el área de trámite para que se procese a tiempo su pedido?					
10	¿Cómo considera usted la entrega del pedido que realiza al área de logística?					
	Dimensión 3: Empatía					
11	¿Cuál es el nivel de empatía al momento que usted solicita algún servicio?					
12	¿Cómo Considera usted la atención personalizada que recibe?					

Muchas gracias por su participacion

ANEXO 4. Autorización para la ejecución de Tesis en MDM

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA
PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO – REGION UCAYALI
FUNDADO EL 13 DE OCTUBRE DE 1900
RUC N° 20170164408
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

CARTA N°046-2025-MDM-SGRH/CJLN

A : **SANTOS SAMUEL AMASIFUEN LUNA**

DE : **ABG. CARMEN JESSICA LUJAN NINA**
Sub Gerente de Recursos Humanos (e)

ASUNTO : **ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION**

REFERENCIA : **SOLICITUD S/N**

FECHA : Masisea, 04 de julio de 2025.

Por medio de la presente me es grato comunicarles la aceptación del estudiante (investigador) Santos Samuel Amasifuén Luna de la Universidad Nacional de Ucayali, para llevar a cabo su investigación como parte de su tesis de posgrado en la Maestría en Gestión Publica, de la Facultad de Contabilidad siendo su Proyecto de Investigación: "RELACION ENTRE GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025".

Apoyamos completamente el desarrollo de la investigación propuesta y existe el firme compromiso de proporcionar al investigador los espacios adecuados y necesarios para el desarrollo de su actividad, debiendo de coordinar con el CPC JHON MANUEL CASTAÑEDA FERNANDES Sub Gerente de Logística para las atenciones correspondientes.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA
Abg. Carmen Jessica Lujan Nina
Sub Gerente de Recursos Humanos(e)

POR UN DISTRITO INTERCULTURAL Y PRODUCTIVO
AV. INCA GARCILAZO DE LA VEGA S/N – MASISEA-REGIÓN UCAYALI. **Email**: mdmasisea@munimasisea.gob.pe

ANEXO 5. Validación del instrumento – Experto 01

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

1.1. Apellido y Nombre del Experto: AMACIFUEN VIGO, JAVIER

1.2. Grado académico: DOCTOR

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. Título de la investigación: "RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025"

1.6 Autor del instrumento: AMASIFUEN LUNA, SANTOS SAMUEL

1.7. Maestría/Doctorado: MAESTRÍA EN GESTIÓN PUBLICA

1.6 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					20
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					20
Sub Total					35	154
Total						189

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE - 189)

Lugar y Fecha: Pucallpa - 21 noviembre 2023

Firma y Post – Firma del experto:

Dr. JAVIER AMACIFUEN VIGO
DNI: 00013861

ANEXO 6. Validación del instrumento – Experto 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

1.1. Apellido y Nombre del Experto: PILCO LOZANO MARIA ADELAIDA

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. Título de la investigación: "RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025"

1.6 Autor del instrumento: AMASIFUEN LUNA, SANTOS SAMUEL

1.7. Maestría/Doctorado: MAESTRÍA EN GESTIÓN PUBLICA

1.6 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

L

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				17	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				17	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					176	
Total						176

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE - 176)

Lugar y Fecha: Pucallpa - 22 noviembre 2023

Firma y Post – Firma del experto:

Mg. MARIA ADELAIDA PILCO LOZANO
DNI: 41208736

ANEXO 7. Validación del instrumento – Experto 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

1.1. Apellido y Nombre del Experto: ARBILDO PAREDES HECTOR

1.2. Grado académico: DOCTOR

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. Título de la investigación: "RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2025"

1.6 Autor del instrumento: AMASIFUEN LUNA, SANTOS SAMUEL

1.7. Maestría/Doctorado: MAESTRÍA EN GESTIÓN PUBLICA

1.6 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
Sub Total					126	57
Total						183

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE - 183)

Lugar y Fecha: Pucallpa - 22 noviembre 2023

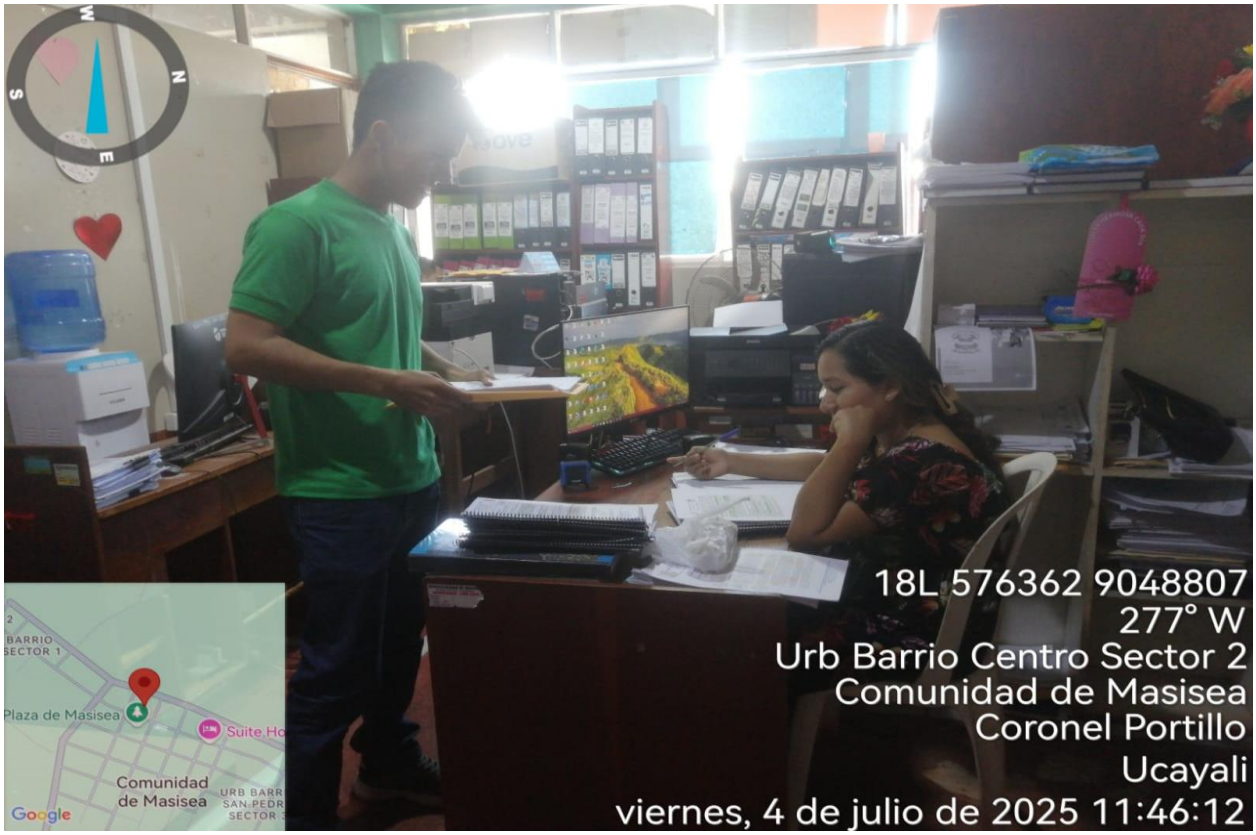
Firma y Post – Firma del experto:

Dr. Héctor Arbildo Paredes
DNI: 00019613

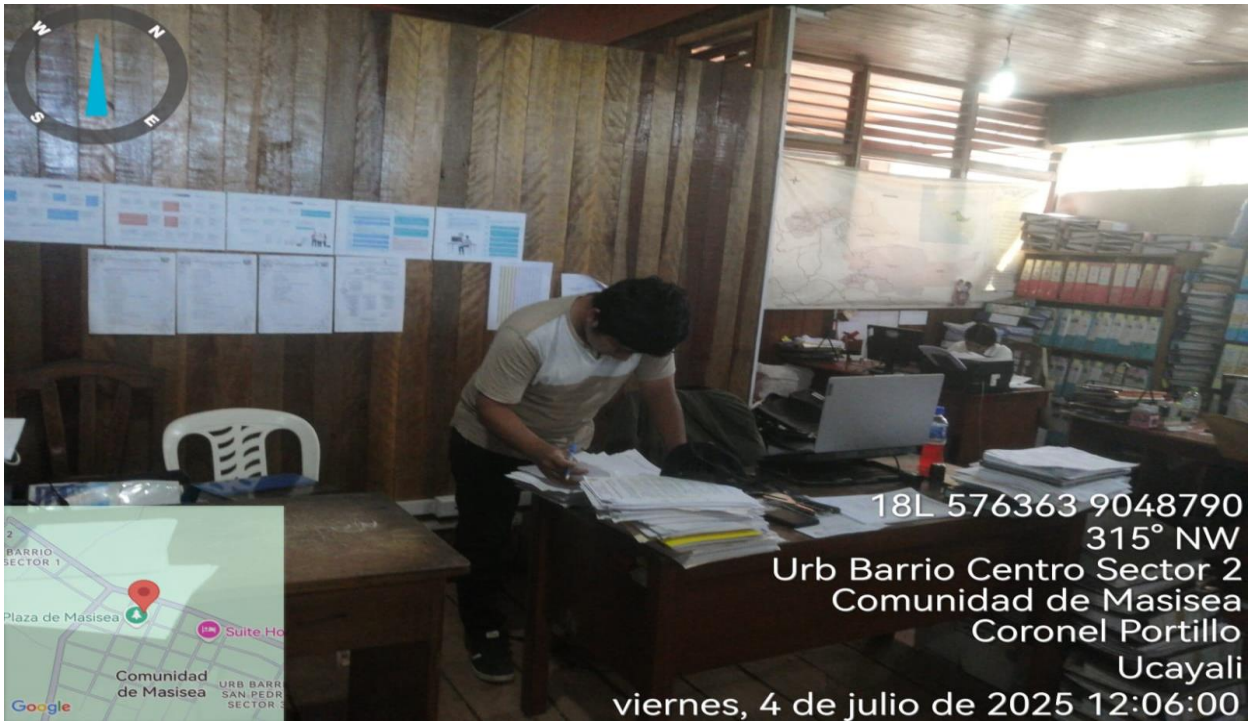
ANEXO 8. Evidencias fotográficas






18L 576362 9048807
277° W
Urb Barrio Centro Sector 2
Comunidad de Masisea
Coronel Portillo
Ucayali
viernes, 4 de julio de 2025 11:46:12
Plaza de Masisea
Comunidad de Masisea
Google


18L 576363 9048785
67° NE
Urb Barrio Centro Sector 2
Comunidad de Masisea
Coronel Portillo
Ucayali
viernes, 4 de julio de 2025 12:13:16
Plaza de Masisea
Comunidad de Masisea
Google


18L 576363 9048790
315° NW
Urb Barrio Centro Sector 2
Comunidad de Masisea
Coronel Portillo
Ucayali
viernes, 4 de julio de 2025 12:06:00
Plaza de Masisea
Comunidad de Masisea
Google


18L 576377 9048780
128° SE
Urb Barrio Centro Sector 2
Comunidad de Masisea
Coronel Portillo
Ucayali
viernes, 4 de julio de 2025 12:06:18
Plaza de Masisea
Comunidad de Masisea
Google

ANEXO 9. Base de datos

	Variable 1: Gestion Logistica								
	gestion de compra				gestion de almacenes		gestion de almacenes		
ENCUESTADO	Items 1	items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	3	3	3	3	3	2	2	21
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	4	4	4	4	4	4	4	31
6	2	3	4	3	2	3	3	2	22
7	3	5	4	4	3	4	3	3	29
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	5	5	5	5	4	4	36
10	3	4	4	4	3	3	4	4	29
11	2	3	3	3	3	4	2	3	23
12	3	4	3	3	3	4	4	3	27
13	4	4	5	4	4	4	4	4	33
14	5	4	5	4	5	5	5	5	38
15	4	4	4	5	4	4	4	4	33
16	5	5	5	4	5	5	5	5	39
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	5	5	4	5	5	5	5	39
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	3	3	4	4	3	3	3	3	26
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	5	5	5	5	4	4	5	37
23	4	5	5	5	5	5	5	5	39
24	4	4	4	5	5	4	4	4	34
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	3	4	4	31
29	4	4	3	3	3	4	4	4	29
30	4	4	4	4	4	3	3	4	30
31	4	4	4	4	4	3	5	4	32
32	5	5	4	5	4	4	5	4	36
S2 VARIANZA	0.73	0.43	0.46	0.47	0.68	0.50	0.68	0.65	27.96

	Variable 2: Calidad de servicio												
	fiabilidad						seguridad				empetia		
ENCUESTADO	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	5	5	1	5	3	3	3	4	3	3	2	2	39
6	3	3	2	3	3	4	3	5	4	5	3	3	41
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
8	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	54
9	5	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	42
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	41
12	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	39
13	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	48
16	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	50
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
18	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	51
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	51
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	53
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	54
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
29	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	40
30	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	39
31	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	43
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
S2	0.56	0.51	1.16	0.46	0.55	0.66	0.44	0.56	0.50	0.67	0.77	0.65	54.55