

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, AÑO 2018**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

Bach. Jaime Noel ARROYO MONTAÑEZ

Bach. Romario BENITO SORIANO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCAMELICA - PERÚ

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 04 DÍAS DEL MES DE julio DEL AÑO 2019, A HORAS 4:00 pm, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

SECRETARIO: Mg. Lino Andrés Quimones Valladolid

VOCAL: Mg. Alberto Vargara Ames

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 159-2019-FCE-R-UNN; PARA LA TESIS TITULADO:

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUNCAVELICA, AÑO 2018" CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): Jaime Noel Arroyo Montañez Romario Benito Soriano

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Jaime Noel Arroyo Montañez

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: Romario Benito Soriano

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

Signature of President

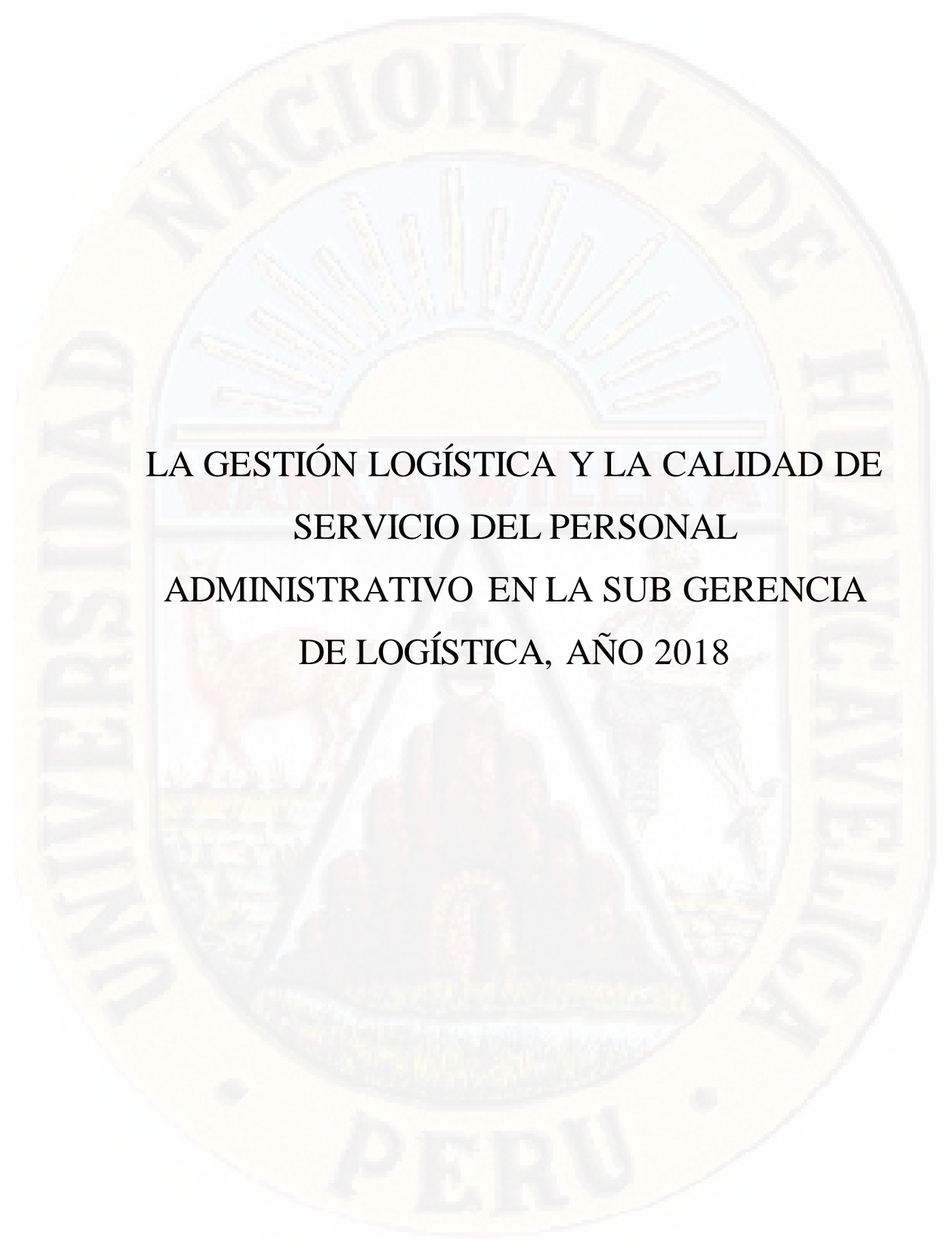
Signature of Vocal

Signature of Secretary

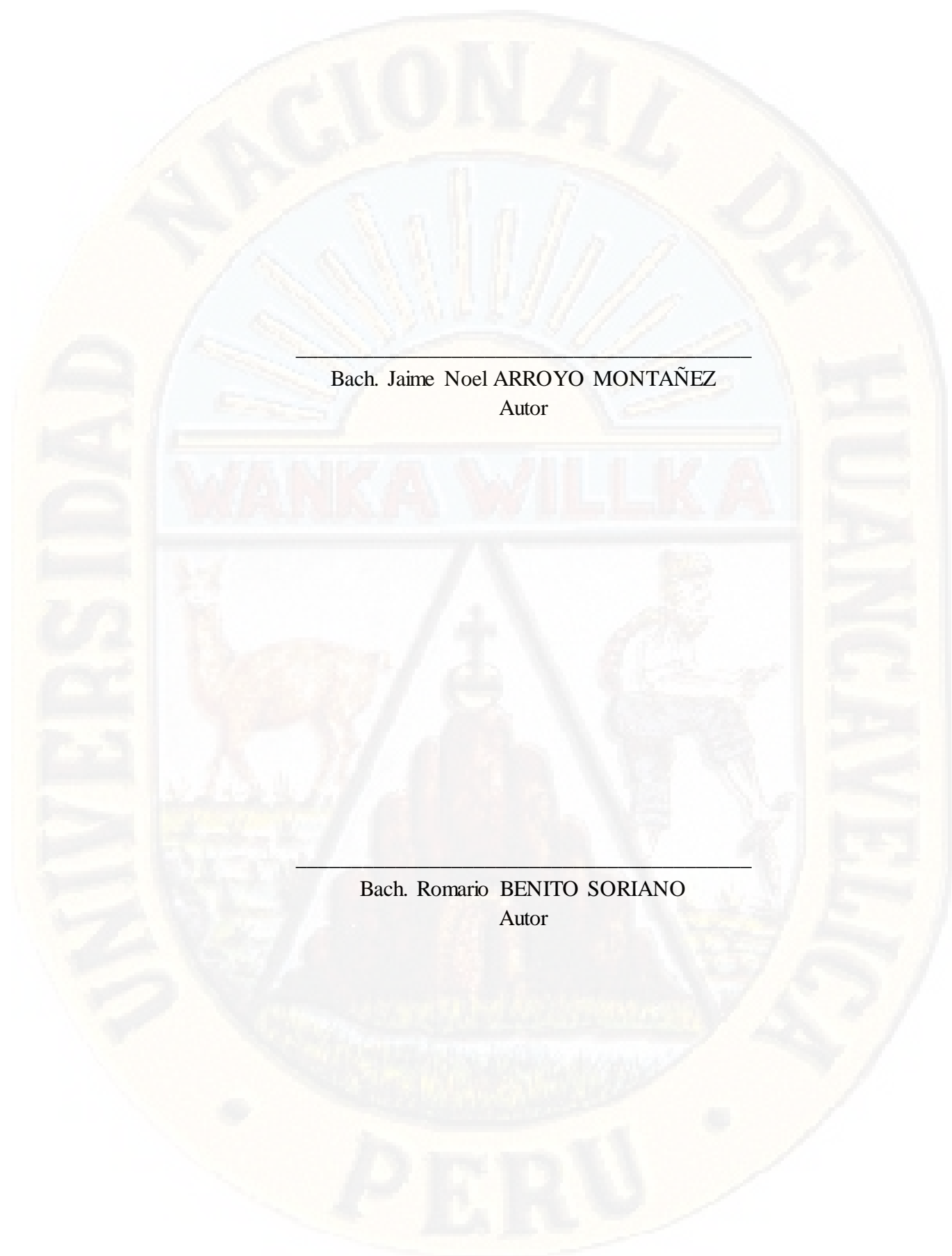
PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO

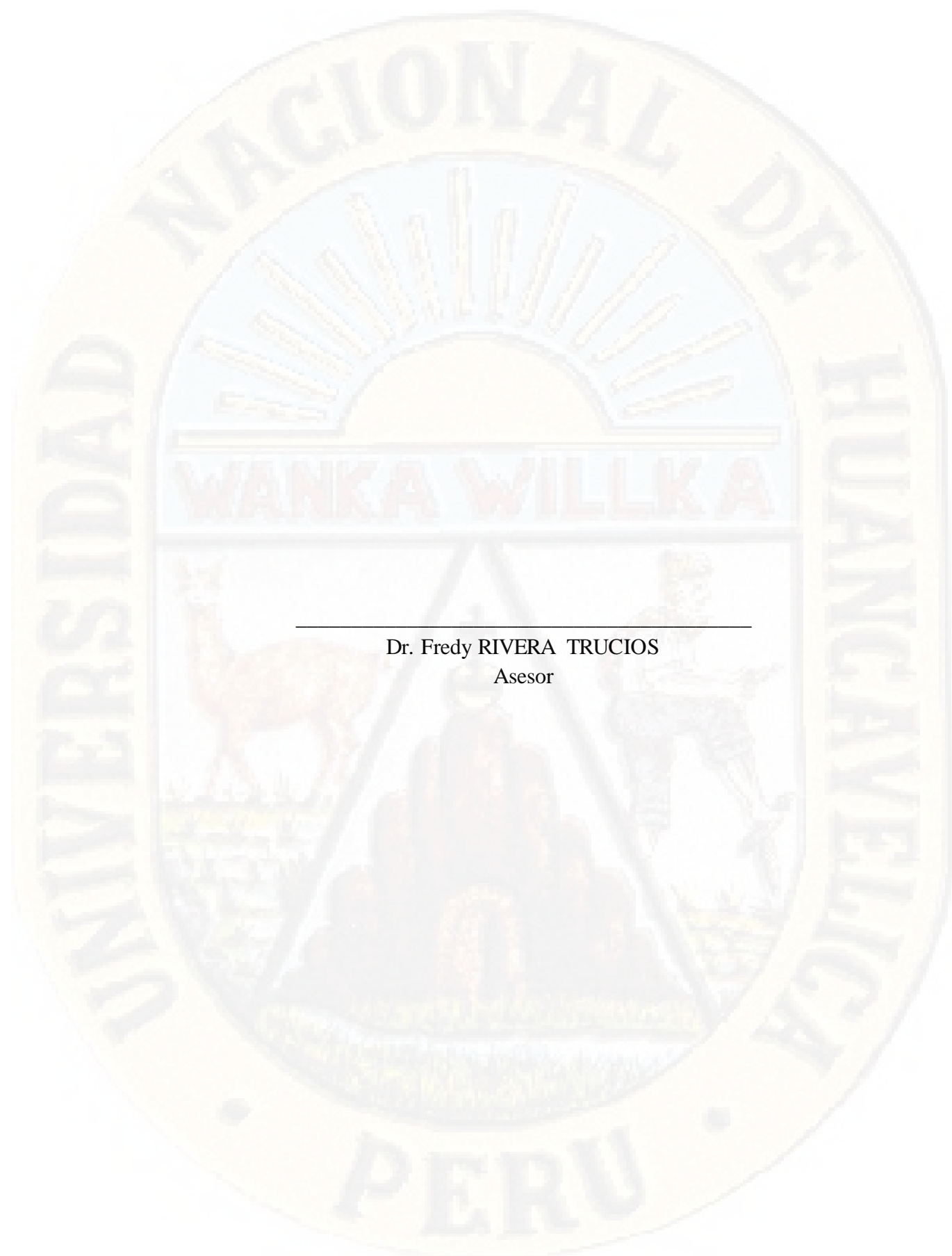


LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA
DE LOGÍSTICA, AÑO 2018

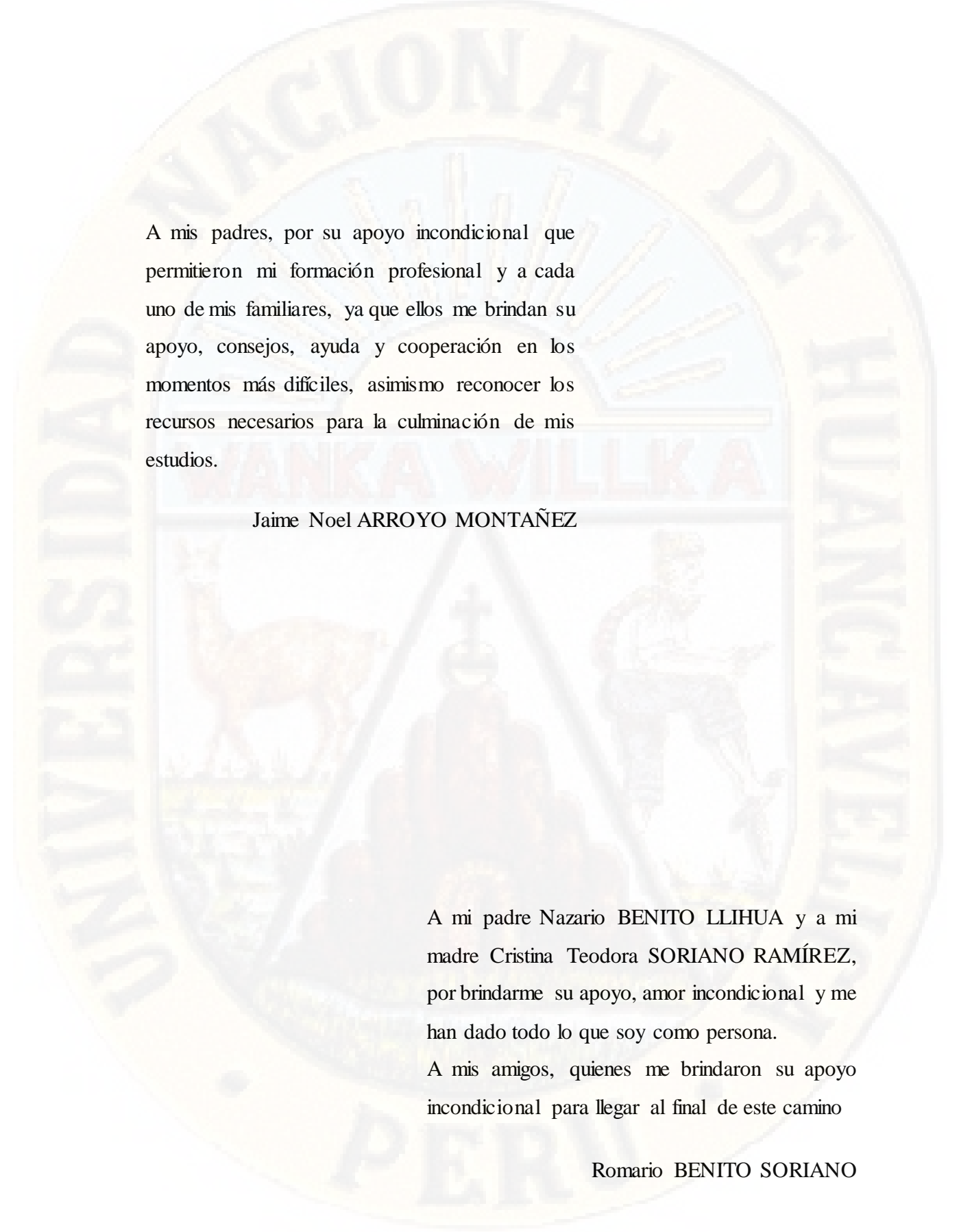


Bach. Jaime Noel ARROYO MONTAÑEZ
Autor

Bach. Romario BENITO SORIANO
Autor



Dr. Fredy RIVERA TRUCIOS
Asesor



A mis padres, por su apoyo incondicional que permitieron mi formación profesional y a cada uno de mis familiares, ya que ellos me brindan su apoyo, consejos, ayuda y cooperación en los momentos más difíciles, asimismo reconocer los recursos necesarios para la culminación de mis estudios.

Jaime Noel ARROYO MONTAÑEZ

A mi padre Nazario BENITO LLIHUA y a mi madre Cristina Teodora SORIANO RAMÍREZ, por brindarme su apoyo, amor incondicional y me han dado todo lo que soy como persona.

A mis amigos, quienes me brindaron su apoyo incondicional para llegar al final de este camino

Romario BENITO SORIANO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Huancavelica, a nuestro asesor Dr. Fredy RIVERA TRUCIOS y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración, que, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación, nos han impulsado a terminar nuestro estudio con éxito, quienes con su abnegado sacrificio formaron valores y conocimientos con los cuales quedan consolidadas nuestra formación profesional.

A todas las personas que contribuyeron con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación de la presente investigación. A mis familiares, compañeros y amigos por su apoyo incondicional, por la paciencia en comprender mis enojos y aciertos a lo largo de los cinco años de estudio, agradecer de manera muy especial a mi compañero de investigación, quien siempre tuvo en claro el horizonte y me prestó su apoyo incondicional para la culminación de la presente investigación.

Son muchas las personas que han formado parte de este trabajo de investigación, las cuales nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

¡Muchas gracias a todos!

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.5. LIMITACIONES.....	17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.3. BASES CONCEPTUALES.....	41
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	52
2.5. HIPÓTESIS.....	54
2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	54
2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	54
2.6. VARIABLES.....	55
2.6.1. VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA.....	55
2.6.2. VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS.....	55
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	56

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL.....	57
3.1.1. ÁMBITO TEMPORAL.....	57
3.1.2. ÁMBITO ESPACIAL.....	57

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
3.4.1. POBLACIÓN.....	58
3.4.2. MUESTRA.....	58
3.4.3. MUESTREO.....	58
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.5.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.5.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	60
3.7. DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	60

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE DATOS.....	61
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	90
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS.....	100
APÉNDICE.....	104

RESUMEN

La presente investigación “La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018” se llegó a plantear el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018, en tal sentido procedimos a exponer y reconocer las investigaciones realizadas en al ámbito internacional, nacional y local tomando en consideración las dos variables de la presente investigación como son: la Gestión Logística y la Calidad de Servicio del personal administrativo; en cada uno de las variables se reconocen las distintas dimensiones estructuradas a través de las distintas investigaciones.

El tipo de investigación que se llegó a desarrollar fue: por su naturaleza es de carácter aplicada, mientras que el nivel de investigación fue correlacional, el método de investigación utilizado fue el método científico; y el diseño de investigación no experimental transaccional; para la demostración de la hipótesis se recurrió al uso de programa estadístico SPSS, en su versión 23, donde se visualizó tras ingreso de los datos del cuestionario, los cuadros de la estadística inferencial, rho de Spearman, donde se obtuvo 0,008 como resultado de significancia bilateral entre las variables de estudio, quedando demostrado de esta manera la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

El grado de correlación de la rho de Spearman arrojada en la estadística inferencial fue de 86,8% por lo que nos indica la existencia de una correlación positiva alta.

Palabras claves: Gestión logística y Calidad de servicio

ABSTRACT

Present investigation "Quality of municipal service and the logistic step you manage of logistics of Huancavelica's provincial municipality, in the year 2018 of the sub presenting the following general objective took place: Determining the influence of the quality of municipal service in the sub's logistic step manages of logistics of Huancavelica's Provincial Municipality in the year 2018, in such sense we proceeded to expose and to recognize the realized investigations in to the international, national and local space taking into consideration the two variables of present investigation like music: Quality of services and the logistic Step; In each they recognize the different dimensions structured through the different investigations of the variables.

The kind of investigation that got to develop went: The method of used investigation is of character applied, while the fact-finding level was correlacional, for its nature it was the scientific method; And the fact-finding design not experimental transeccional; SPSS, in your version turned to the use of statistical program himself for the demonstration of the hypothesis 23, where it was visualized behind entrance of the data of the questionnaire, inferential statistics's pictures, Spearman's rho, where 0.008 as a result of bilateral significance between the variables of study were obtained, getting confirmed this way the presented hypothesis to the start of investigation.

The degree of correlation of the rho of Spearman thrown in inferential statistics went from 86.8 % so that existence suggests a moderate positive correlation to us an alt positive correlation.

Key words: Logistic management and Quality service

INTRODUCCIÓN

El libre mercado, así como la masificación de los medios de comunicación han permitido que podamos ser capaces de distinguir la diferencia que existe entre la atención que se viene otorgando a los usuarios o clientes en las empresas privadas y públicas, lo mismo podemos indicar lo que viene dándose con la atención a los usuarios entre las instituciones públicas y las privadas; los gobiernos locales a nivel nacional son cuestionados por la baja calidad de atención que se brinda a los usuarios en las distintas áreas con las que cuentan estas instituciones; la Municipalidad Provincial de Huancavelica no está exenta, de la mala calificación a las distintas gerencias de la comuna local, la presente investigación nos permitirá visualizar, la atención que se brinda en la gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en esta atención se podrá entender relación entre, la gestión logística como primer componente de la investigación y la calidad de servicio como el segundo componente.

Fue en el ámbito militar donde por vez primera, la gestión logística, dio sus primeros pasos, como parte de los procesos administrativos y organizacionales, hoy en la actualidad tras haber sido comprobado cada uno de los procesos administrativos; la gestión logística permite a las organizaciones ser más eficientes en las distintas áreas como compras, producción, transporte, almacenaje, atención al cliente y la distribución; las instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huancavelica, donde las fases de compras, almacenaje y distribución juegan un papel primordial para alcanzar los objetivos trazados al inicio de cada año fiscal así como el objetivo general institucional, la cual se da a inicio de los cuatro años, donde la gestión del gobierno de turno inicia. La globalización, liberación de los mercados y del comercio de bienes y servicios están requiriendo de las organizaciones o empresas usuarias y proveedoras de servicios una gestión con altos rendimientos. Dentro de este contexto, la gestión logística se convierte en la estrategia más idónea para mejorar la eficiencia y eficacia de las empresas y así contribuir a mejorar su competitividad.

Gracias a la gestión logística las organizaciones institucionales, como la Municipalidad Provincial de Huancavelica, pueden atender en tiempo oportuno, en la cantidad y calidad que se requiere, son otorgados para el funcionamiento de las distintas áreas o dependencias; para contar con una compleja red de medios físicos y de técnicas de organización, es necesario la gestión logística, la que permitirán la obtención de los objetivos institucionales.

No debemos dejar la perspectiva de que la comuna local, ofrece servicios a la población Huancavelica, la que en su trajinar diario, hace uso, de los servicios que otorga, en esta atención se estará relacionando entre las variables de investigación.

Metodológicamente se ha estructurado el tema de investigación en cuatro capítulos:

En el **primer capítulo**, tratamos sobre el planteamiento del problema, su descripción, su formulación, su fundamentación, objetivos de investigación, justificación del estudio y las limitaciones del estudio.

El **segundo capítulo**, trata sobre el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas sobre el tema de investigación, las bases conceptuales, definición de términos, hipótesis general de investigación, hipótesis específicas, identificación de variables y la definición operativa de variables.

El **tercer capítulo**, trata la metodología de investigación, ámbito temporal y espacial, tipología de investigación, nivel de investigación, métodos utilizados, la población, muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

El **cuarto capítulo**, es la parte esencial del trabajo porque es el sustento afirmativo, cuantitativo, en la cual nos presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se presenta la prueba de hipótesis para llegar a la conclusión y la discusión de resultados.

Finalmente, se esbozan la conclusiones y recomendaciones.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La importancia que tiene la logística dentro de una institución pública desde una perspectiva económica hace necesario que podamos prestarle la debida importancia que tiene para alcanzar los objetivos que tiene cualquier empresa.

La logística en las instituciones públicas que cuentan con un gran número de trabajadores quienes cuentan con una labor especializada, toman en consideración las políticas institucionales, así como la normatividad vigente, como la ley de contrataciones del Estado, para ello implica planificar, con la debida anticipación las adquisiciones que la institución deberá realizar, ello conlleva a que la gestión que se debe realizar en toda la institución, a fin de englobar las distintas necesidades con las que cuentan las unidades,

La iniciativa de generar nuevas empresas en cualquier territorio como nuestra región implica no solo contar con un capital económico, sino también vislumbrar el proceso en su conjunto, hasta antes de la génesis de una empresa es necesario haber ubicado, el lugar donde se ubicará dicho establecimiento, proveer de productos o materia prima que implique un inicio, el personal que estará encargado de su atención un horario de trabajo, la distribución de lo adquirido, en todo ello está implicado la logística.

En la presente investigación se logrará establecer la relación de la gestión logística con la calidad de servicio, cuyo propósito fundamental es la generación de valor de la cadena de abastecimientos; y los mecanismos que permiten entregar un bien o servicio a los clientes y/o usuarios; la logística empresarial se ocupa de asegurar la disponibilidad y sostenimiento permanente para abastecer una necesidad; ambas logísticas, coinciden en buscar la mejor eficiencia en la gestión, para alcanzar los objetivos trazados será necesario establecer una disciplina, y unificación de la administración que permitan visualizar la integridad del proceso de logística que requiere el ámbito militar y empresarial. La correcta, continua y certera aplicación de la logística genera en el mundo de los negocios oportunidades para ser más competitivos, la logística optimiza la producción en la posición de bienes y servicios, para la satisfacción de los clientes, y de esa manera poder alcanzar las metas trazadas por la empresa. La logística impulsa a mantener los estándares de calidad y precio, que son aspectos importantes que toda empresa debe tener en observación en su actuar de toma de decisiones.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen además servicios de calidad. Así, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

El problema de la falta de calidad de servicio en las instituciones públicas hace que la gestión logística sea ineficiente, improvisado, por ello el papel de la presente investigación fue buscar e incrementar los conocimientos, a partir de los resultados obtenidos. El problema se centró en conocer la relación de la gestión logística con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicios en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos tecnológicos, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos humanos, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión empatía, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión cortesía, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La logística en una organización que está relacionada con diferentes elementos como es el transporte, comunicaciones, la tecnología, materias primas, insumos y entre otros, donde cada uno de ellos aporta y genera valor en la logística empresarial, mientras en las organizaciones públicas la logística está relacionada con la planificación, gestión y distribución de las distintas actividades como es la compra, el transporte, almacenaje, distribución y mantenimiento; cada uno de estos componentes

nos ayudan a controlar el flujo de materias primas, productos e insumos; por lo que su importancia está dado por la necesidad de mejorar el servicio al cliente o usuario.

La presente investigación contribuirá a que la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, pueda mejorar los procesos de la cadena de logística, a partir de los resultados de correlación que pueda arrojar la presente investigación, con lo cual estaremos aportando a la mejora continua que las instituciones o empresas deban contar en los procesos logísticos, y los otros campos que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

1.5. LIMITACIONES

La presente investigación tuvo como limitación el tamaño de la muestra, que se tomó en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. lo que no posibilitara la generalización de resultados a obtener.

Otra limitación fue el cambio de gobierno que se suscitó tras estas últimas elecciones Regionales y Municipales, lo que conllevó al cambio del personal administrativo contratado de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Otra limitación fue la carencia de material bibliográfico específico, bancos de referencia, directorios, motores de búsqueda o bases de datos, factores de suma importancia en la investigación, en relación a las variables “Gestión Logística” – “Calidad de servicio”, limitaron la recopilación de información relevante.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

INTERNACIONAL

(Hidalgo Faytong, 2015) en su trabajo de investigación titulado: “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton Babahoyo” sustentada en la Universidad Regional de los Andes UNIANDES con la finalidad obtener el título profesional; para el desarrollo de su investigación, desarrolló la siguiente metodología, la investigación tiene un enfoque cualitativo, para ello desarrolló la investigación documental así como la investigación de campo, en nivel de profundidad es de tipo descriptivo – diagnóstico; tras la investigación arribó a las siguientes conclusiones generales:

La bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera.

Sin embargo, la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) nos muestra más completo, abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo.

El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad del municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios.

El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

(Lascurain, 2012) Trabajo de investigación presentado para optar el grado de maestría en ingeniería de calidad en la Universidad Iberoamericana, bajo el título “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica”, para tal fin desarrolló la siguiente metodología: desarrolló una investigación cualitativa, la recolección de datos consistió en obtener la perspectiva y puntos de vista de los clientes de la empresa; la población estuvo constituida por la totalidad de clientes de las empresas que cuentan con energía eléctrica, la muestra se determinó de forma no probabilística o llamada dirigida. Tras su investigación se determinó las siguientes conclusiones:

En general la propuesta de mejora antes expuesta incluye los puntos cuya realización es más viable y los que están conforme a los factores descubiertos que influyen en los clientes.

Cada uno de los siete puntos mencionados en la sección anterior corresponde a una acción que permitirá atacar los problemas detectados en los resultados del análisis llevado a cabo y que posibilitarán atenuar su efecto.

Esto es importante ya que la resolución de problemas es uno de los factores más importantes según los resultados del análisis.

También estos puntos acercarán a la empresa a brindar un paquete de servicio integral formado por los elementos mencionados con anterioridad. En este paquete de servicios, la comunicación es el elemento que tienen en común el resto de los factores y con las acciones propuestas se está buscando fomentarla en las diferentes etapas del proceso de compra venta.

(Fernandez, 2015) en su trabajo de investigación titulada: “Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública”, presentada en la Universidad F.A.S.T.A. quien para la investigación planteó el siguiente diseño metodológico: el lugar de investigación estuvo ubicado en la ciudad de Esquel y Rawson capital de la provincia de Chubut; el tipo de investigación es Básica; descriptiva y explicativa, tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Concluida la recolección de datos y el análisis de los mismos, se observa que las dimensiones Tangibilidad, Comunicación y Accesibilidad son las que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados a la obra social. Es decir, todo lo que hace a la apariencia tanto de los empleados como de las instituciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados (ya sea telefónicamente o personalmente por parte de los empleados), son los aspectos más destacados por parte de los mismos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda es este momento. Recordemos que el ISSyS tiene una infraestructura de 406 metros cuadrados, inaugurada en febrero de 2010 y el horario de atención es de 07:30 a 14 hs. El tiempo de espera ha reducido mucho ya que, el uso de las tarjetas magnéticas, hace que el afiliado tenga que concurrir a las oficinas a retirar órdenes de consulta cada vez que tenga que ir al médico o comprar un medicamento. Vemos como estas tres dimensiones están cubiertas por el ISSyS, no obstante, son las que menos expectativa generan a la hora de evaluar calidad en el instituto.

En tanto, las dimensiones de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta son las que mayor insatisfacción presentan.

Esto demuestra que, la disposición de los empleados en atender a los afiliados de forma cordial, con respeto y consideración, la agilidad y celeridad con que los empleados tratan sus gestiones son las dimensiones que generan menos percepción. Sin embargo, estos dos atributos son los que mayor expectativa tienen por parte de los afiliados. Se encuentran en el segundo y tercer puesto, respectivamente. Estos son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señalados como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción.

NACIONAL

(Alvarez Cabrera, 2017) en su tesis “Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016” sustentada en la Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de optar el grado de magister, quien para el desarrollo de la investigación planteó la siguiente metodología de investigación: hizo uso del método científico, hipotético deductivo; el tipo de investigación es descriptivo; el diseño es no experimental de corte transversal; para su investigación planteo la siguiente hipótesis general, existe relación positiva entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,789; en consecuencia, es una correlación alta; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el ambiente de control y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,606; en consecuencia, es una correlación moderada; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la evaluación de riesgo y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,763; en consecuencia, es una correlación alta; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre las actividades de control gerencial y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,580; en consecuencia, es una correlación moderada; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la información y comunicación en el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,745; en consecuencia, es una correlación moderada; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

Se identificó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la supervisión y seguimiento en el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, siendo el valor de 0,718; en consecuencia, es una correlación moderada; a su vez existiendo también a nivel de la población; puesto que $p=0,05$.

(Gómez Cáceres, 2014) en su tesis “La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a fin de optar el grado de magister, quien para el desarrollo de su investigación planteo la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación es básica; el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo y transversal de relación causal; plateó la hipótesis de la siguiente manera: La programación de abastecimiento influye en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; tras su investigación llego a las siguientes conclusiones:

La programación de abastecimiento influye significativamente en la gestión logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Esta afirmación se ve corroborada en el desarrollo de la tesis, como explicación de los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos aplicados y desarrollados, para el sustento de la hipótesis general.

Los procesos técnicos de la programación de abastecimiento influyen significativamente en los resultados en la adquisición de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Según el resultado de los instrumentos aplicados se establece que la participación en los procesos de determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan de obtención, ejecución y evaluación de las adquisiciones de bienes y servicios. De esta manera las primeras cinco hipótesis específicas planteadas son corroboradas.

El nivel de desempeño de la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no es eficiente. El resultado del instrumento aplicado arroja falta de cumplimiento de las actividades y objetivos de la oficina de Logística y Servicios de UNJBG. De esta manera las últimas hipótesis específicas planteadas son corroboradas.

(Huamán Bedón, 2017) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo”, 2015. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo a fin de obtener el grado de magister, para el desarrollo de su investigación planteó la siguiente metodología de investigación: el diseño de investigación fue de tipo correlacional, su muestra estuvo conformada por 361 pobladores; tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Según los resultados obtenidos en la tabla n° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicios es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Así mismo en la figura n° 1 Realizando la prueba estadística χ^2 con un nivel de significación del 5% (0.05), p – valor = 0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

Según los resultados obtenidos en la tabla n° 5 los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.

En la tabla n° 6, se refleja lo que respecta a la satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que, la satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8% del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Como se muestra en la tabla n° 7 y figura n° 02, en lo que respecta a la relación existente entre la fiabilidad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que, realizando la prueba estadística χ^2 podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%.

Como se puede observar en la tabla n° 08 y figura n° 3, en lo que respecta a la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que los resultados de la prueba estadística χ^2 afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.

(Condori Quispe, 2018) en su tesis “La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017”, a fin obtener su título profesional, en la Universidad Cesar Vallejo.

Para ello planteó la siguiente metodología: la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; el método empleado fue el hipotético – deductivo; el tipo de investigación es básica; el diseño de investigación fue descriptivo, correlacional y transversal; tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe relación directa significativa moderada entre la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($p=0,00$ Rho =0,758).

Se determinó que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de abastecimiento y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($p=0,00$ Rho =0,651).

Se determinó que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de distribución y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($p=0,00$ Rho =0,812).

Se determinó que existe relación directa significativa moderada entre la dimensión de producción y la calidad de atención en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017 ($p=0,00$ Rho =0,741).

(Redhead Garcia, 2015) En su tesis, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013 sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a fin de optar el grado académico de magíster, para ello consideró desarrollar la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación es básica, pura o teórica, ya que su intención en la investigación es buscar la relación entre las variables; la naturaleza de la investigación es cuantitativa, el diseño descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional.

La población estuvo cuantificada en 19417 personas o pacientes en el año 2012, por lo que la muestra quedó determinada en 317, para la demostración de la estadística inferencial se hizo uso de: el alfa de Cronbach, a fin de estimar la fiabilidad del instrumento usado, de la misma manera se hizo uso de la escala tipo Likert, tras el desarrollo de la investigación, se determinó las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio es regular y la satisfacción del uso externo es regular según los encuestados que asisten al centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios al centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios al centro de salud al centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios al centro de salud al centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios al centro de salud al centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios al centro de salud al centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

(Cabanillas Terrones, 2015) en su tesis “Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 – 2014”; sustentada en la Universidad Nacional de Cajamarca, para el desarrollo de su investigación planteó la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación es descriptivo; el diseño de investigación fue no experimental; mientras que el método de investigación fue: inductivo, deductivo y analítico; como parte de su investigación planteo la siguiente hipótesis: existen puntos críticos en la prestación del servicio al usuario que no permiten brindar una adecuada calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sorochuco, los cuales pueden revertirse a través de un conjunto de acciones a considerar en la formulación de un Plan de Calidad. Tras su investigación llegó a la siguiente conclusión:

Los puntos críticos que ha identificado en la prestación de servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Sorochuco son: tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenios interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y esto repercute a que no tenga una buena imagen al medio.

No se cuenta con equipos y herramientas apropiadas, para realizar sus actividades diarias y si es que cuentan están en estado obsoleto, no se cuenta con sistema información integrado, lo cual esto hace que el servicio sea lento y el usuario tenga que esperar.

La aplicación de la encuesta por cuestionario tanto al cliente interno (servidor) como al cliente externo (usuario) ha servido para identificar los puntos críticos que están afectando el servicio de la Municipalidad distrital de Sorochuco y adicionalmente en base a los resultados de la encuesta se ha hecho el análisis FODA que ha servido para establecer los objetivos estratégicos de la propuesta del plan de calidad.

Las dificultades de los servidores para que no se dé de buen servicio de calidad al usuario está plasmado en los puntos críticos del servicio.

La Municipalidad Distrital de Sorochuco no cuenta con estrategias de servicio al usuario que ayude a mejorar el servicio y es por eso se percibe la insatisfacción del usuario y la imagen de la municipalidad se deteriore día a día.

Se ha diseñado y formulado estrategias de calidad de servicio en función al resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos (servidores) y externos (usuarios) el beneficio de tomar en cuenta estas estrategias de servicio para ambos clientes de la municipalidad y es de vital importancia para una empresa pública, ya que ellas giran alrededor de los servicios prestados a los usuarios.

Los puntos críticos se han identificado en este trabajo de investigación son aquellos que no se adaptan a cumplir con un servicio, eficaz, eficiente y efectivo, como es tecnología obsoleta, la falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenio interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y todos estos factores repercuten a que la Municipalidad Distrital de Sorochuco, no tenga una imagen al medio.

LOCAL

(Araujo Paitan, 2018) en su tesis “La Calidad de servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016”, sustentada en la Universidad Nacional de Huancavelica con la finalidad de obtener el título profesional, para ello planteó la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación fue aplicada; el nivel de investigación fue descriptivo correlacional; tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Las evidencias han corroborado la presencia de una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 85,5% que se tipifica como correlación positiva considerable, la probabilidad asociada es $p(t > 8,840) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Se ha determinado la presencia de una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 64,9% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $p(t > 4,514) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Se ha determinado la presencia de una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 87,6% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $p(t > 9,611) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Se ha determinado la presencia de una relación positiva entre la calidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 93,4% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $p(t > 13,833) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Se ha determinado la presencia de una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 64,1% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $p(t > 4,420) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Se ha determinado la presencia de una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016, la intensidad de relación rho de Spearman es del 67,1% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $p(t > 4,790) = 0,05 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

(Gaspar Sanchez, 2015) en su tesis Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012; sustentada en la Universidad Nacional de Huancavelica a fin de obtener el título profesional, para ello planteó la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación fue básica; el nivel de investigación fue correlacional; mientras que el diseño fue no experimental de corte transversal; para su investigación se planteó la siguiente hipótesis general: la hipótesis del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica de manera directa. Tras su investigación arribó a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012, existe una correlación muy directa y fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,882 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012, existe una correlación directa considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,664 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.

La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012, existe una correlación directa considerable entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,787 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012, existe una correlación directa considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,699 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012, existe una correlación directa considerable entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, porque el coeficiente de correlación es de 0,748 teniendo en cuenta que será más fuerte cuando más se aproxime r a 1.

(Rosario Villareal, 2018) en su tesis “Las competencias profesionales y la gestión logística y su incidencia en la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2018”. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de optar el grado de doctor; para ello planteó la siguiente metodología de investigación: el enfoque de investigación es cuantitativo; el tipo de investigación fue sustentada explicativa; el diseño fue no experimental de corte transversal tipo explicativo causal. Tras su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Después de contrastar la hipótesis general se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la gestión de proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0.05.

Después de contrastar la primera hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre el planteamiento de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la segunda hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la evaluación y aprobación del proyecto de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la tercera hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la organización de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la cuarta hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la implementación de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la quinta hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la ejecución de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la sexta hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre el control y seguimiento de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la séptima hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre el cierre de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

Después de contrastar la octava hipótesis específica se puede afirmar que existe relación positiva de las competencias profesionales y la gestión logística sobre la comunicación de la investigación de la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la UNH, 2018; p: 0,000 menor a 0,05.

(Paco Ramos, 2015) En su trabajo de investigación para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional de Huancavelica, “Evaluación de la gestión de abastecimientos en el almacén central de Essalud Huancavelica periodo 2012”, quienes para el desarrollo de su investigación desarrollaron la siguiente metodología de investigación: el tipo de investigación es aplicada, el nivel descriptivo, los métodos de investigación, como método general el método científico, adicionalmente los métodos de análisis y síntesis, analítico, deductivo, descriptivo, explicativo y el estadístico tras su investigación arribaron a las siguientes conclusiones:

La forma en que Essalud opera la distribución del almacén central sigue un modelo que no permite mejorar los resultados de la gestión y compromete la eficiencia en la administración de sus servicios de salud, perjudicando el abastecimiento, custodia y manipulación de los medicamentos, se ha podido apreciar en algunos casos que los trabajadores (60% de los entrevistados) no conocen la existencia de formatos para evaluar los resultados obtenidos en la gestión de abastecimientos del almacén central.

2.2. BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Gestión Logística

Urday Jauregui C. & Cebberos Gutiérrez (2017) menciona que:

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

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

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

Una de las primeras literaturas que trata de forma específica de la función de compras y en el que se destaca la importancia de esta función dentro de la empresa es el clásico *On the Economy of Machinery and Manufacturers*, publicado por el autor inglés Charles Babbage en 1832. Son dos las aportaciones principales de este autor al campo de las compras. La primera de ellas cuando reconoce “la contribución de la función de compras al éxito de la organización” (Babbage, 1832, p 216). La segunda, cuando reconoce “la figura del “hombre de materiales”, quien debe controlar además de la función de compras, otras actividades (relacionadas con la selección, compra, recepción y entrega de todos los artículos requeridos en la empresa) que hoy en día se incluirían dentro del concepto de gestión de materiales” (Babbage, 1832, p. 202).

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

- En 1950, se descubre el potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales. El enfoque de costo como estructura sistémica permitió revelar que, para llegar al costo total menor, no siempre es necesario cortar o eliminar una parte del proceso, lo importante es incrementar la efectividad con la que se realizan las tareas para eliminar los costos.

- A continuación, en el año de 1955, debido a la demanda del cliente por un mejor servicio, se mejoró el desempeño de la logística para mejorar la calidad y el tiempo de entrega, con lo que las empresas podían posicionarse mejor y lograr una ventaja competitiva. A este nuevo concepto se le llamo equilibrio costo-servicio.
- Posteriormente en el año de 1965, las empresas comienzan a enfocarse y a especializarse en la logística, haciéndola de su única actividad económica, con lo que su especialización la llevo a reducir los costos de la misma.
- Ya en el año de 1970, para este periodo no era suficiente el *Outsourcing* de las organizaciones, las empresas necesitaban que se empleara el concepto de *Just In Time* en los pedidos, esto quiere decir que se entregaría la cantidad exacta, en el momento exacto, en el tiempo exacto que fuera necesario. Con esto se logró tener un control preciso de la cantidad de materiales que eran necesarios, así como la optimización del tiempo y los recursos. Este enfoque fue utilizado particularmente por las industrias aeronáutica, espacial, automotriz y de electrodomésticos debido a que gracias a la optimización del tiempo se logró evitar la depreciación que en estas mercancías es altamente acelerada.
- En el año de 1985, el enfoque de *Just In Time* que se empleó originalmente en las empresas solo para su abastecimiento por fin llega el consumidor final, mediante entregas exactas cuando y en el lugar donde sean necesarias, a este concepto se le llamó *Quick response*. Esta estrategia se utilizó esencialmente para eliminar los costos de mantener anaqueles de venta y aumentar la diversificación que se le ofrece al consumidor final.
- En el año de 1995, en esta época el enfoque evoluciona de ser solo un esfuerzo de la empresa para mejorar su logística a mejorar las relaciones con los clientes, distinguiendo entre estos a los clientes más importantes (clientes estratégicos) y de igual forma mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos. Esto da como resultado la inclusión de estos personajes en la planeación estratégica de la empresa y de la importancia de la colaboración y cooperación para hacerle frente a la globalización de los mercados.

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

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

Ávila (2017) en su trabajo de investigación nos menciona:

La logística es aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo (hacia atrás y adelante) y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores *Council of Supply Chain of Management Professionals* (p. 33).

Flores Tapia C. (2014). Menciona que “En la actualidad, cada vez es más frecuente la utilización de este término por parte de organizaciones que cuentan con un número elevado de puntos de suministro y de clientes geográficamente dispersos” (p. 24).

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión logística

2.2.1.1.1. Compras

La gestión de compras es importante porque debe obtener un producto de calidad a un bajo costo. Esto se logra seleccionando a los proveedores, determinando las cantidades a adquirir y el momento de efectuarlas.

Según Mora (2014), manifiesta que, “las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro. Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales identificadas para los procesos productivos” (p. 39).

Monterroso (2000), menciona que:

La función de compras se ocupa del proceso de adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización. Dada la variedad de bienes y servicios que se consumen, el área de compras debe realizar distintas gestiones ante múltiples proveedores y bajo distintas modalidades. Por ello se deben establecer políticas de compras para cada grupo de ítems a adquirir (p.12).

2.2.1.1.2. Almacenamiento

Parodi Zavala L. (2017) El almacén es un espacio seguro y adecuado que puede ser un edificio o instalación donde se guardan los bienes, teniendo como función principal guardar y custodiar las existencias y utilizando un sistema de control llevar un inventario de existencias para su posterior distribución (p. 38).

Los almacenes son aquellos lugares o espacios adecuados donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

Parodi Zavala L. (2017) nos señala que:

Los almacenes son parte de la logística que tiene como función proveer el espacio adecuado para el alojamiento seguro y ordenado de los bienes a través de un sistema para coordinar económicamente las actividades, instalaciones y mano de obra necesarias para el control total de la operación (p. 39).

2.2.1.1.3. Distribución

Chiavenato (1993) lo define como: “El movimiento y manipulación de los productos o servicios desde la fuente de producción hasta el punto de consumo o uso con o sin la presencia de intermediarios” (p. 26).

Sobre lo manifestado por el autor, se puede interpretar que las entidades se encuentran en la capacidad de distribuir sus productos o de acceder a agentes intermediarios que faciliten el proceso de distribución evitando en incurrir en elevados costos. Para ello es necesario conocer bien la competitividad ya que vivimos en libre mercado y de mucha competencia producto de la globalización.

Izard (2010). Nos menciona que:

La distribución busca la manera y la estrategia adecuada y pertinente para entregar el producto en cuanto a la calidad, cantidad, momento y lugar adecuado y al menor costo buscando siempre la eficiencia, la eficacia, pertinencia y relevancia, Para que la empresa adquiera prestigio y marca en el mercado nacional e internacional (p. 25).

2.2.2. Calidad de Servicio

El término calidad, tiene referencias filosóficas de tiempos antiguos, procede del latín "qualitas" y fue usada por primera vez por Cicerón. Esta palabra se divulgó en forma rápida, su significado varió originando confusiones. Esta con frecuencia se usó como sinónimo de "propiedad".

Su condición de categoría, y su concepción filosófica, fue iniciada en la Filosofía por Aristóteles, que fue el primero en formular un sistema de conceptos universales en la que se presenta la categoría de cualidad, la que constituye una constante del pensamiento filosófico en mucho tiempo.

La filosofía se ha centrado en las cuestiones de definición; la economía en la maximización de ganancias y el equilibrio del mercado; la comercialización en las determinantes del comportamiento adquisitivo, la satisfacción del cliente y la dirección operativa, en las prácticas de ingeniería y el control de la fabricación. Garvín (1992) ha propuesto que hay "cinco aproximaciones principales de calidad: trascendente de la filosofía, basada en el producto, basada en el usuario, basada en la fabricación y basada en el valor" (p. 98).

Es necesario entonces desplazar activamente la aproximación a la calidad a medida que los productos pasan del mercado al diseño y de este a la fabricación y luego al servicio de postventa en interrelación con los aspectos de la gestión estratégica de la calidad.

Según (Evans & W.Lindsay, 2000). Menciona sobre calidad: “Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente” (p. 57).

La calidad no es un concepto estático, es un tema complejo con una multitud de interpretaciones y debe ser considerada en el contexto de un sistema empresarial en una sociedad en constante evolución.

La calidad de la salud utiliza conceptos desarrollados originalmente en el sector industrial, en los últimos cincuenta años en la Gestión de la Calidad Total, es la adopción de una filosofía empresarial con el objetivo de mejorar el rendimiento del mercado. Sales (1998), indico que "Esta misma filosofía también puede ser utilizada para mejorar la calidad de la atención prestada por los servicios de salud, críticamente observando si es realmente necesario para la producción de bienes de calidad o, en este caso, los servicios " (p.43).

Mezomo (2001) señala que la calidad de servicio se basa en:

la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevo la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan (p. 35).

Teoría de William Edwards Deming

Según Coronel A. (como se citó en Deming, E. 2009) Define a la calidad como:

la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. Para el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios. (p. 23)

Según Deming: A Mayor Calidad, Menores Costos = Mayor Productividad. Mejoró el círculo de calidad, propuesto por Shewhart donde transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son “Planear, Hacer, Verificar y Actuar” y de esta manera mejorar y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.

2.2.2.1. Calidad

Según (Llovera, 2007). Menciona a Edwards Deming y conceptualiza la calidad como “La calidad es tangible, medible y es clave para la competitividad ya que induce directamente en el aumento de productividad y reducción de costo”. La filosofía se caracteriza por los siguientes aspectos: la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor.

- ✓ Debe iniciarse en la alta dirección.
- ✓ Todo el personal de la organización debe participar.
- ✓ Está basado en proceso continuo de mejoras.
- ✓ Es de bases científicas.
- ✓ Tiene por objeto servir siempre mejor al cliente.

2.2.2.2. Servicio

Según (Sanguesa, 2006). Menciona sobre el servicio que son un tipo especial de producto. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Según (Betancourt. Y, 2010). Menciona que: “El termino servicio proviene de latín servitum y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Inca Allcahuamán M. (2015). Manifiesta que:

Para lograr que los clientes emitan un juicio favorable sobre los servicios, la parte más difícil consiste en lograr que perciban todo lo que se hace por ellos; en otras palabras, que reconozcan lo que hace. Debe recordarse que, para los clientes, realidad es lo que pueden percibir con claridad (p. 34).

2.2.2.3.1. Gestión de recursos tecnológicos

Inca Allcahuamán M. (2015).nos dice que es “Actualmente el uso de tecnologías es de suma importancia en toda empresa, para poder brindar un buen servicio y tener una mejor capacidad de respuesta a los clientes y usuarios” (p. 28).

2.2.2.3.2. Gestión de recursos humanos

Inca Allcahuamán M. (2015).nos dice que es “Tener buenos empleados o trabajadores dentro de una institución es de vital importancia para brindar un buen servicio, ya que son el contacto principal entre el usuario y la institución” (p. 28).

2.2.2.3.3. Capacidad de respuesta

Inca Allcahuamán M. (2015).nos dice que es “Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas” (p. 28).

2.2.2.3.4. Empatía

Inca Allcahuamán M. (2015).nos dice la empatía “va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado” (p. 28).

2.2.2.3.5. cortesía

Inca Allcahuamán M. (2015). “Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características” (p. 28).

2.3. BASES CONCEPTUALES

2.3.1. GESTIÓN LOGÍSTICA. - (Zuluaga, 2018) “La gestión logística es el arte de almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio” (p. 1). El autor refiere que es un arte donde implica considerar los movimientos que realizan a los productos durante la fase de producción, la cual debe ser puesta en custodia a fin de mantener las características con las cuales han sido acabadas, en el caso de que sean instituciones públicas implica considerar la cadena de adquisición de los productos o servicios, ello implica considerar desde la misma compra custodia y la entrega de los productos o el desarrollo de los servicios.

(Calderon y Cornetero, 2014) quien cita a (*Council of Logistic Management*) y dice que: “la gestión logística es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semi terminados y acabados, así como la información asociada”, (p. 27). Para el consejo de gestión logística implica, la planificación donde debe programarse la adquisición de los productos o servicios en gran magnitud a fin de disminuir los costos, así como la conglomeración de requerimientos en un solo acto, lo segundo que refiere es la implementación entendido como la misma realización de las adquisiciones lo que implica ello, tras la adquisición es necesario proceder a su almacenaje sean estas materia, productos semi terminados, y finalmente realizar la codificación de los productos y su entrega a los usuarios.

Según (Calderon y Cornetero, 2014), la gestión logística la conceptualiza de la siguiente manera:

Como un sistema y recibido la atención que merecía como instrumento estratégico de gestión empresarial para lograr ventajas competitivas. Es por ello, muy importante, que todas las empresas ya sean comerciales, industriales o de servicios cuenten con un proceso de planificación, implementación y control en el flujo y almacenamiento de materias primas, productos terminados y mercaderías, así como también la información relacionada con este proceso desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo (p. 15).

2.3.1.1. Definición de Logística. - Para la *Society of Logistics Engineers, Huntsville*, A la (traducción): “Logística es el arte y la ciencia del gerenciamiento, ingeniería y actividades técnicas concernientes con los requerimientos, diseños suministro y mantenimiento de recursos para apoyo de objetivos, planes y operaciones” Tejada C (2008, p. 7). Según el autor, “la logística está enmarcada en el gerenciamiento y la innovación, para lo cual la investigación y diseño son enmarcados de la ciencia y la tecnología, lo que genera un valor agregado inmediato a todo el proceso”.

2.3.1.2. Definición de Logística Empresarial. - Según la “*National Council of Physical Distribution Management*, es la organización de empresarios de distribución, fundada en 1962. Asienta en sus actas de la reunión anual de 1979, la siguiente definición (traducción):

“El término logística integra todas aquellas actividades encaminadas a la planificación, implementación y control de un flujo eficiente de materias primas, recursos de producción y productos finales desde el punto de origen al de consumo”. Tejada C. (2008, p 7). “La planificación, implementación y control es percibida como un conjunto de actividades dependientes de la función de comercialización de los productos que podamos transformar o modificar un bien a fin de satisfacer un requerimiento que existe por parte de los clientes o usuarios”. En el día a día, aunque no lo podamos distinguir detrás de todo producto o servicio existe toda una cadena de logística que permite la presencia de un bien o servicio en determinado mercado. Eso mismo refiere QUISPE A (2014, p 15) “A la encargada de brindar el abastecimiento eficiente y eficaz que toda empresa é institución necesita, se le denomina logística”.

Blanchard B, (2011, pp 2-6) reconoce este proceso de la siguiente manera:

La logística se relaciona con el soporte de un sistema e incluye entre sus elementos a los equipos de control y apoyo, el abastecimiento, el personal y su entrenamiento, el transporte y el manejo de materiales, instalaciones especiales, información; etc; necesarios para ejecutar las funciones inherentes al flujo material y a la distribución, así como el soporte de mantenimiento sustentador del ciclo de vida del sistema a lo largo de su periodo de uso.

La logística es pues, la responsable de que la empresa ó institución obtenga los materiales o servicios que necesita, en las mejores condiciones, que permitan el logro de sus metas. La logística aumenta la rentabilidad de la empresa”. La bodega que está a la esquina de nuestros hogares la vemos solo como una proveedora de productos y no como un sistema logístico; pero para proveer los productos de la bodega, se realiza el transporte su almacenamiento, presentación y entrega.

FONTENA H. (2013 ¶ 6) "Logística es el arte y ciencia de administrar el proceso de determinar necesidades, obtenerlas, distribuirlas y mantenerlas (en una forma iterativa y permanente) durante todo el ciclo de vida de los equipos o sistemas a operar, para contribuir al logro de objetivos específicos".

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

SENA (2014, p 47) refiere “Que la Logística, como disciplina, tiene múltiples campos de aplicación: en el sector público o privado; en las empresas industriales, comerciales y de servicios; en las organizaciones militares o en las organizaciones humanitarias; en la gran empresa, la mediana empresa, la pequeña empresa y en la microempresa; entre otras, y que en todas son igualmente aplicables sus principios, valores, teorías y métodos investigativos, aunque en algunos casos la instrumentación sea diferente.

2.3.1.3. Dimensiones:

✓ Compras. – (Bateman, 2009), nos indica: “Así como importan las aportaciones humanas, también interesan los materiales. Elegir los insumos que apoyarán la orientación y visión de la compañía es el papel crucial que desempeña la función de compras” (p. 643). Es entendible que el recurso humano es lo más importante en las organizaciones, pero estos sin el uso de los recursos materiales no sería posible que desarrollen nada, por ello, deben elegir, los productos con los cuales han de laborar, para ello intercambiarán entre un bien económico, por otro, en este caso un bien material sea este, materia prima, semiprocesado o como producto final, para transformarlo, darle un acabado o comercializarlo.

(Díaz Alonso, 2008) nos indica:

Es el área que se encarga de adquirir para la empresa todo tipo de insumos, materiales y accesorios que se necesitan para la realización de los objetivos, con base en la clase y la cantidad fijada por los programas de producción, el control de inventarios, ingeniería, mantenimiento y cualquier otro departamento o función que requiera materiales. (p. 107)

- ✓ Almacenamiento. - (Coca Oscanoa, 2016) “proceso de la función logística que trata de la recepción, custodia y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materia prima, semielaboradas, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados” (p. 4).

(Díaz Alonso, 2008) en referencia a al tema tratado nos indica:

Esta función controla físicamente, y mantiene, todos los artículos inventariados. Se deben establecer resguardos físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño, desuso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros se deben mantener, lo cual facilita la localización inmediata de los artículos (p. 107)

Según (Francisco Marcelo, 2014) quien cita a Ferrín (2003), nos indica: “el almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que se realiza la ubicación, custodia y control de toda aquella mercancía que se ha recepcionado en el almacén” (p. 33). Para proceder a realizar el almacenamiento, en el almacén debe de existir una buena distribución del espacio existente, proceder a custodiar la mercancía, mediante el cuidado de temperatura adecuada, rotación de la mercancía, etc., y contar con el material a disposición inmediata.

Para (Riveros Araque, 2014) quien nos dice:

El almacenamiento se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados (p. 25).

El almacenamiento, comprende el proceso que tiene lugar en las empresas o las instituciones, donde se reciben, se custodian y se proceden a la distribución de los productos recepcionados para su transformación o consumo final.

Los almacenes son aquellos lugares o espacios adecuados donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

❖ Almacenamiento automatizado. - En referencia a este concepto (Coca Oscanoa, 2016) nos indica:

Es un sistema con equipos de manejo controlados por computadora, la tecnología de códigos de barras y de escáner han desarrollado algunos sistemas de manejo de materiales que se acercan a la automatización total (p. 19).

❖ Distribución. – Según (Calderon y Cornetero, 2014) nos dicen:

Los sistemas y políticas de distribución surgen con el fin de satisfacer un objetivo muy concreto: hacer llegar los productos del fabricante al consumidor a través de los intermediarios, eligiendo en canal más adecuado y los medios o vías capaces de proporcionar el mejor servicio al menor costo posible (p. 36).

La distribución a la que hace referencia el autor refiere, para hacer llegar los productos desde la fabricación hasta el consumidor final, pero para entender esto tenemos reconocer la existencia de los intermediarios, quienes en un número no fijo, participan para hacer llegar los productos, al consumidor final.

Según (Francisco Marcelo, 2014) quien nos indica que: “La distribución permite la salida de la mercancía almacenada procedente de pedidos de clientes, órdenes de fabricación o traspasos entre almacenes” (p. 38). Para proceder con la distribución de los insumos o productos debe de tomarse en consideración el siguiente flujo, procesar los pedidos, tomar en cuenta la entrada y salida de los productos.

Por último, la manipulación de mercaderías o entrega.

2.3.1.4. Elementos de la gestión logística

- ✓ Estratégicos o de diseño. - (Urday & Cebreros, 2017) quienes citan a (Chopra y Meindl, 2001, p.6) quienes nos indican:

Durante esta fase, una empresa decide cómo estructurar la cadena de suministros. Se decide, a largo plazo, cuál será la configuración y diseño de la cadena, asimismo, cuáles serán los procesos que se realizan en cada etapa. Las decisiones estratégicas formuladas por las empresas pueden incluir la ubicación, la capacidad de producción, instalaciones de almacenamiento, los productos que fabrica o almacena en distintos lugares, los modos de transporte y el tipo de sistema de información que será utilizado.

- ✓ Tácticos o de planificación. - (Urday & Cebreros, 2017) quienes citan a (Chopra y Meindl, 2001, p.6) quienes nos indican:

La planificación es flexible ante los cambios presentados por la demanda. Durante esta fase, se definen un conjunto de políticas de funcionamiento que rigen las operaciones a corto plazo. Las decisiones tomadas durante esta fase nacen de una configuración predeterminada en esta fase estratégica. Las empresas inician su fase de planificación con una previsión para cada año que viene u otro marco de tiempo comparable que les permita proyectar la demanda en diferentes mercados. Las decisiones planteadas en dicha etapa repercuten directamente en los planes de compra y producción, políticas de inventarios y transporte, subcontratación, planes en las promociones de marketing.

- ✓ **Operativo.** - (Urday & Cebreros, 2017) quienes citan a (Cárdenas, 2006) quienes nos indican:

La logística interna o logística de operaciones es aquella que permite el cumplimiento de objetivos de continuidad, orden y cadencia de la función productiva, que necesariamente redundarán en resultados más eficaces frente a los objetivos corporativos, facilitando su ejecución eficiente y ajustada a los planes estratégicos propuestos por cualquier empresa.

2.3.2. CALIDAD DE SERVICIO. - Para (Abad Acosta, 2014), la calidad de servicio es:

Una fuente de ventajas competitivas que requiere del esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización, siendo el recurso humano el protagonista fundamental, quien llevará a cabo todos los procesos o ejecuciones para entregar el producto final terminado cliente externo (p. 24).

La política que toda organización debe plantear una calidad de servicio, a partir de la participación de todos los trabajadores de la organización, ya que no se puede hablar de la calidad de servicio, solo a partir de la atención de los trabajadores que brindan atención directa al usuario o cliente en las organizaciones; la calidad de servicios, solo es posible hablar, con la participación desde los propietarios, gerentes hasta el último trabajador, cuando sea una política institucional.

Para (Alvarez, 2012) quien cita a (Reyes, S; Mayo, J. y Loredó N. 2009,) quienes indican:

La calidad de servicios percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.

Se entiende que el usuario previamente tiene una conceptualización (expectativas) antes de recibir un servicio, la cual la compara con lo recibido, de la cuál emite posterior a dicho servicio un determinado juicio.

En el entorno actual de la atención en las instituciones públicas en lo referente a la calidad de servicios, adquiere una relevante importancia, porque consideran que es clave para su gestión.

La población o usuarios de los servicios son los receptores de los productos o servicios que otorgan los distintos gobiernos y de los cuales se tiene determinada imagen.

(Alvarez, 2012), cita a (Buttle, 1996, p. 12) quien expresa de la siguiente manera: “la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma”, (p. 38).

(Coronel Arce, 2016) cita a (Scheider y White 2004) nos indica que:

La calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos, sin embargo, en el ámbito de los servicios de comida rápida, esta se vuelve un poco más subjetiva dado que para brindarla, los establecimientos necesitan identificar primero las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes.

No es lo mismo hablar de la calidad de servicios para las empresas generadoras de productos, que para las empresa quienes prestan sus servicios, estas deben en primer lugar identificar la necesidad de los usuario, tarea que no es posible realizarla de forma inmediata, muchas veces el servicio comprende lapsos de tiempo, no heterogéneos, pues unos serán de atención inmediata, mientras han de trascurrir un lapso de tiempo más prolongado, lo que conlleva a estos últimos otorgarle más atención en la satisfacción de las demandas requeridas.

Es importante mencionar que el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo respuesta). Descripción de las dimensiones utilizadas por los clientes a la hora de contratar un servicio:

a. Confiabilidad Credibilidad. – (Robbins, 2005), en referencia a confiabilidad nos indica: “La capacidad de un instrumento de selección para medir lo mismo de manera constante” (p. 489). El autor hace referencia a la confiabilidad de los instrumentos, pero ello lo podemos ampliar al resto de las cosas, ya que al valorar nosotros otorgaremos si su confiabilidad es baja o no; en referencia a la credibilidad nos indica lo siguientes “Grado en el que los seguidores perciben a alguien como honesto, competente y capaz de inspirar” (p. 438).

Uno de los principales componentes de la credibilidad es la honestidad, basta que los líderes o quienes están en los estamentos superiores pierdan de sus subordinados, la credibilidad, habrá perdido todo, ya que nadie podrá confiar o tomar como referente en las cosas o labores a realizar.

b. Capacidad de Respuesta. – (Jones y George, 2010) “Tener la capacidad de respuesta a los clientes requiere frecuentemente una amplia gama de habilidades y competencias que se encuentran en distintos departamentos y en diferentes niveles en la estructura de la organización” (p. 532).

c. Empatía. – (Robbins, 2005) nos indica que “Los transmisores difieren en actitudes, intereses, necesidades y expectativas, la empatía facilita el entendimiento del contenido real de un mensaje” (p. 265). Quiere decirnos, que tenemos que ponernos en el lugar del otro, aperturar nuestra atención y entendimiento al interlocutor sin emitir ningún juicio sobre el contenido del mensaje, lo que permitirá entablar una mejor comunicación tanto personal como institucional.

(Jones y George, 2010), nos indica: “Los receptores muestran empatía cuando tratan de entender la forma en que el emisor siente, y trata de entender el mensaje desde la perspectiva del emisor, más que limitarse a verlo desde su propio punto de vista” (p. 590) comprender es ponerse en los zapatos del interlocutor, pero sin intentar emitir ningún juicio, es despercudirse de cualquier perjuicio pre concebido, es simplemente, comprender al otro en su necesidad o en lo que quiere transmitirnos.

2.3.2.1. Calidad. – (Coronel Arce, 2016) cita a (Deming, E. 2009) quien define a la calidad como sigue: “La aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario”, (p. 23). Nos indica que es la conjunción de principios secundado de las técnicas estadísticas las cuales son aplicables de la producción donde el objetivo es obtener el mejor de los productos y en dicho proceso lo que la empresa o institución es buscar los menores costos a fin de que la empresa obtenga la mayor rentabilidad, y en el caso de las instituciones públicas mejore la imagen que viene proyectando a la sociedad de su entorno y por ende a la región y nación.

2.3.2.2. Servicio. – (Alvarez, 2012) cita a (Betancourt, Y. y Mayo J, 2010, p. 6) quienes nos indican “el término servicio proviene del latín servitium y define a la acción y efecto de servir.

También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”, (p. 34).

Características del Servicio. - (Lascurain, 2012) define o clasifica en cuatro características siendo ellas:

1. **Intangibles.** Los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser adquiridos. Esta propiedad hace que sea más complicado fijar un precio y comunicar al cliente su promesa de venta. Más aun los criterios que utilizan los consumidores para evaluarlos pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión.
2. **Heterogéneos.** No se producen la línea, sino que se realizan en el momento en que el cliente los adquiere, por lo que inevitablemente existe una variación en la consistencia de una transacción de servicios a otra. No hay comportamiento consiste como en la manufactura de productos.
3. **Inseparables.** El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega del servicio. Es decir, hay una interconexión entre el prestador de servicios y el cliente en la recepción del servicio en vez de ser formado en una planta para su entrega sin alteraciones al consumidor.
4. **Perecederos.** Los servicios no se pueden almacenar ni inventariarse y no se pueden devolver. Son momentáneos.

2.3.2.3. Gestión de Recursos Financieros. – (Münch, 2007) nos indica que “Los recursos financieros son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones; éstos provienen de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como de los préstamos, créditos y emisión de valores” (p. 153)

2.3.2.4. Gestión de Recursos Tecnológicos. – (Münch, 2007) nos indica que, “Son la aplicación del conocimiento científico al desarrollo de actividades prácticas y sistemas tales como la maquinaria, equipos, instrumentos y procesos” (p.154). Las organizaciones sean estas empresas, instituciones tanto públicas como las privadas, ante el avance tecnológico, optan por mejorar y estar al tono con las exigencias de la modernidad, para ello deben concurrir los conocimientos, técnicas, procedimientos, métodos de trabajo y los sistemas informáticos los que permiten que las organizaciones tengan facilidades para alcanzar los objetivos trazados.

2.3.2.5. Gestión de Recursos Humanos. – (Münch, 2007) “Pueden definirse como el conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal que integra una empresa” (p. 153). La presencia del personal es uno de los elementos clave para lograr los objetivos que la empresa haya podido elaborar al inicio de un determinado periodo, los trabajadores reúnen sus experiencias, cualidades y competencias que en conjunto son el mayor valor que pueda contar la empresa o institución, por ello es conocido como el capital humano, aunque hasta la fecha no es reconocido por algunas instituciones como tal.

Para (Chiavenato, 2007) nos indica:

La expresión Recursos Humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos (p. 15).

El trabajo de las personas en las organizaciones, no pueden darse en forma individual, por lo que las organizaciones tienen que buscar determinada especialización, para ello debe de disponerse desde las más altas esferas de la compañía hasta el último trabajador, a realizar determinada tarea y labor.

(Hitt Michael A., 2006) nos indica que:

Puesto que ninguna actividad está por completo alejada de los seres humanos (incluso los procesos y equipos automatizados fueron diseñados e instaurados por alguien), el proceso de selección, capacitación, evaluación, remuneración y desarrollo de recursos humanos está presente en las cinco actividades primarias. Un personal capacitado y motivado influirá significativamente en todas las actividades de la compañía, de manera que la administración de recursos humanos es una actividad de apoyo fundamental (p. 207).

(Mary, 2010) nos indica sobre la gestión de recursos humanos de la siguiente manera “Es el proceso mediante el cual los gerentes se aseguran de contar con el número correcto de personas adecuadas, en los lugares apropiados y en los momentos oportunos” (p. 210).

Para (Jones y George, 2010) recursos humanos es considerada como lo siguiente:

Uno de los recursos más importantes de todas las organizaciones son los recursos humanos, es decir, las personas que participan en la producción y distribución de bienes y servicios. Los recursos humanos incluyen a todos los miembros de una organización, desde los altos directivos hasta los empleados del nivel más bajo (p. 423)

2.3.2.6. Bienes tangibles. – (Münch, 2007) indica que los bienes tangibles están subdivididos en:

- a. **Materia Prima.** Son los insumos y materiales indispensables para producir un artículo. Éste es el punto de partida para el éxito de cualquier producto, por lo que los insumos deben reunir la calidad y características necesarias para garantizar la operación de la empresa.

Planta y Equipo. El éxito o el fracaso de la empresa pueden provenir de estos recursos. La ubicación cerca de los proveedores es un factor importante porque asegura la disponibilidad de las materias primas. La maquinaria y el equipo son factores básicos en el proceso productivo. Para determinar la distribución de las instalaciones se debe tener en cuenta el tipo de sistema de producción, el cual incluye la organización de las máquinas, los hombres, las herramientas, la materia prima, el tipo de trabajo y producto, así como los recursos disponibles (p. 153). Todo aquello es sensible al sentido táctil, es denominado dentro de toda organización, como recursos tangibles o bienes tangibles, los que son parte de los activos de la empresa.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Compras: Es la adquisición de un producto o servicio que realiza el consumidor o cliente; definiéndose compra como el acto de adquirir un artículo o servicio que se encuentra para la venta, pagando un precio estipulado por el vendedor.

Almacenamiento: Función que consiste en la custodia de los productos o mercancías, lo que exige una técnica de organización, clasificación y disposición en el almacén, para finalizar con la salida de los mismos.

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

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. En el análisis de la confiabilidad se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. Si esto ocurre se puede decir que hay un alto grado de confiabilidad.

Capacidad de Respuesta: En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “*empátheia*” que significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.

Comunicación: Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”.

Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Requisición: De acuerdo al diccionario elaborado por la Real Academia Española (RAE), el concepto refiere al control y la incautación de alimentos, animales y otros recursos que un Estado puede decidir durante el transcurso de un conflicto bélico para equipar a las fuerzas armadas. La requisición implica que el Estado hace uso de su facultad soberana y, a través de un acto jurídico de derecho público, obliga a las personas a transferir, de manera temporal, ciertos bienes.

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

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

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.

2.6. VARIABLES

2.6.1. VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA.

Dimensiones:

- ✓ Compras.
- ✓ Almacenamiento.
- ✓ Distribución.

2.6.2. VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS.

Dimensiones:

- ✓ Gestión de recursos tecnológicos
- ✓ Gestión de Recursos Humanos
- ✓ Capacidad de respuesta.
- ✓ Empatía.
- ✓ Cortesía.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable 1: Gestión logística	La gestión logística es el arte de almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio. (Zuluaga, 2018).	Compras	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación ✓ Requisición. ✓ Cotización. ✓ Selección del proveedor. ✓ Orden de compra. ✓ Seguimiento. ✓ Recepción. ✓ Manejo de facturas. 	01, 02, 03, 04, 05	ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal ESCALA VALORATIVA: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: Regularmente 2: Alguna vez 1: Nunca	CUESTIONARIO DE ENCUESTA
		Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencias disponibles. ✓ Tiempo límite de caducidad. ✓ Notificación de existencias para pedidos. 	06, 07, 08, 09, 10		
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Números de operaciones comerciales. ✓ Disminución de costes de las ventas y del transporte. ✓ Capacidad de almacenamiento. ✓ Red de vendedores y/o repartidores. 	11, 12, 13, 14		
Variable 2: Calidad de servicio	calidad del servicio como el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994)	Gestión de Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de plan tecnológico. ✓ Mantenimiento preventivo. 	1, 2, 3	ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal ESCALA VALORATIVA: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: Regularmente 2: Alguna vez 1: Nunca	CUESTIONARIO DE ENCUESTA
		Gestión de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y prácticas de RRHH 	4, 5, 6		
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad de respuesta ante solicitudes. 	7, 8, 9		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entender las necesidades del otro. 	10, 11, 12		
		Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato personal. 	13, 14		

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL

3.1.1. ÁMBITO TEMPORAL

La investigación “La Gestión Logística y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018” se realizó durante el año 2018.

3.1.2. ÁMBITO ESPACIAL

Departamento: Huancavelica

Provincia: Huancavelica

Distrito: Huancavelica

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de investigación el estudio reunió las condiciones de una investigación **aplicada** en razón que se evaluó y midió la variable en su estado natural, a fin de generar y acrecentar conocimientos teóricos. Baquerizo (2015) quien cita a Sánchez y Reyes (1998) nos menciona que “Se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven” (p. 33).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo correlacional “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. HERNÁNDEZ R, & FERNÁNDEZ C (2014, p 93).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

Está constituida por los trabajadores sea cual sea la modalidad de contrato laboral en la gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Constituida por: 25 trabajadores. (Arias, 2006), indica que la población es “(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

3.4.2. MUESTRA

(Arias, 2006), nos indica que la muestra es “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Siendo el número de la población reducida se opta por tomar, el número de la población como muestra, por lo tanto, la muestra para la investigación es de 25 trabajadores administrativos nombrados y contratados de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

3.4.3. MUESTREO

- a. **NO PROBABILÍSTICO:** En sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador, no existe norma bien definida o valida.
- b. **INTENCIONAL:** La selección de la muestra no es aleatoria, es censal.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Baquerizo (2015), quien cita a Hernández (2010) nos menciona que “Es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente” (p. 34).

- a. LA ENCUESTA.** - Se utilizó el tipo de cuestionario abierto en el que se formularon preguntas sin límite alguno que permita que el encuestado conteste con la mayor amplitud y precisión.
- b. ANÁLISIS DOCUMENTAL.** - Técnica basada en fichas bibliográficas que tiene como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio.

3.5.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Baquerizo (2015), quien cita a Carrasco (2005) nos menciona que “Constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (p. 34).

Para la recolección de datos se procedió del modo siguiente:

- a.** Realizar la revisión bibliográfica de los datos proporcionados por la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- b.** Se solicitó la autorización al alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, con la finalidad de realizar la encuesta producto de la presente investigación.
- c.** Aplicar los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario entre los trabajadores de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- d.** Se realizó la tabulación y codificación de los resultados obtenidos para su respectivo análisis, síntesis, descripción e interpretación.
- e.** Los datos fueron procesados estadísticamente haciendo uso del software estadístico IBM SPSS para Windows versión 21 y Microsoft office Excel 2016 los resultados hallados se pasarán a Microsoft Word 2016 para la presentación final de los resultados.

- f. Una vez obtenidos los cuadros y gráficos estadísticos se procedieron al análisis, síntesis, descripción, interpretación y discusión de los resultados obtenidos para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

El análisis estadístico se realizó con en el paquete IBM SPSS para Windows versión 21 y Microsoft office Excel 2016.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Conjunto de técnicas para la estimación estadística de las características de las poblaciones de las que se extraen las muestras que se analizan. Son propias de esta fase:

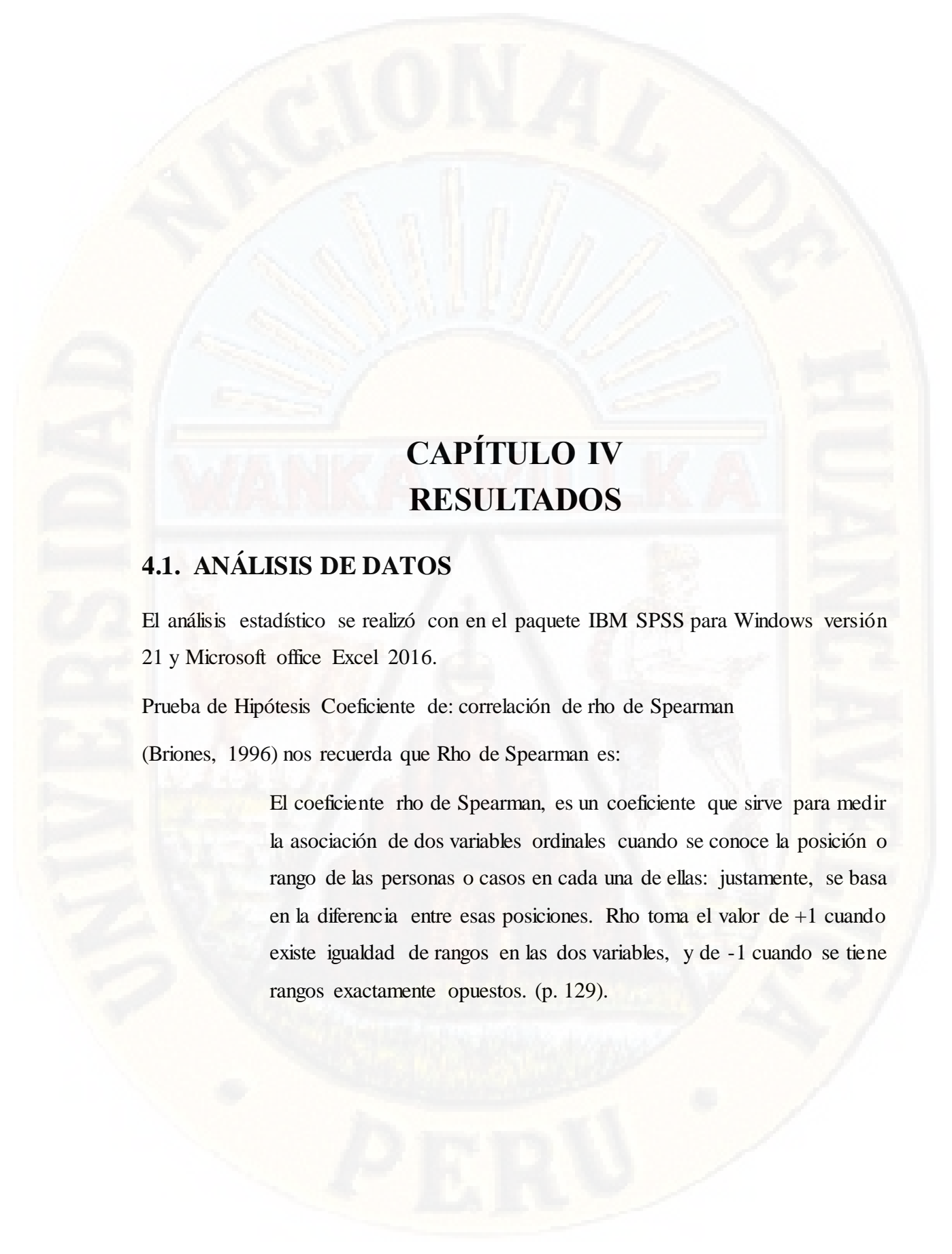
- La contrastación de hipótesis

3.7. DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

- ✓ Confiabilidad del instrumento de medición: Alfa de Cronbach
- ✓ Resultados de la Variable dependiente y variable Independiente: Análisis Estadístico Descriptivo.
- ✓ Prueba de Hipótesis Coeficiente de: correlación de rho de Spearman

(Briones, 1996) nos recuerda que Rho de Spearman es:

El coeficiente rho de Spearman, es un coeficiente que sirve para medir la asociación de dos variables ordinales cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas: justamente, se basa en la diferencia entre esas posiciones. Rho toma el valor de +1 cuando existe igualdad de rangos en las dos variables, y de -1 cuando se tiene rangos exactamente opuestos. (p. 129).



CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis estadístico se realizó con en el paquete IBM SPSS para Windows versión 21 y Microsoft office Excel 2016.

Prueba de Hipótesis Coeficiente de: correlación de rho de Spearman

(Briones, 1996) nos recuerda que Rho de Spearman es:

El coeficiente rho de Spearman, es un coeficiente que sirve para medir la asociación de dos variables ordinales cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas: justamente, se basa en la diferencia entre esas posiciones. Rho toma el valor de +1 cuando existe igualdad de rangos en las dos variables, y de -1 cuando se tiene rangos exactamente opuestos. (p. 129).

Tabla 01. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	10	40,0	40,0	40,0
Casi Siempre	13	52,0	52,0	92,0
Regularmente	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

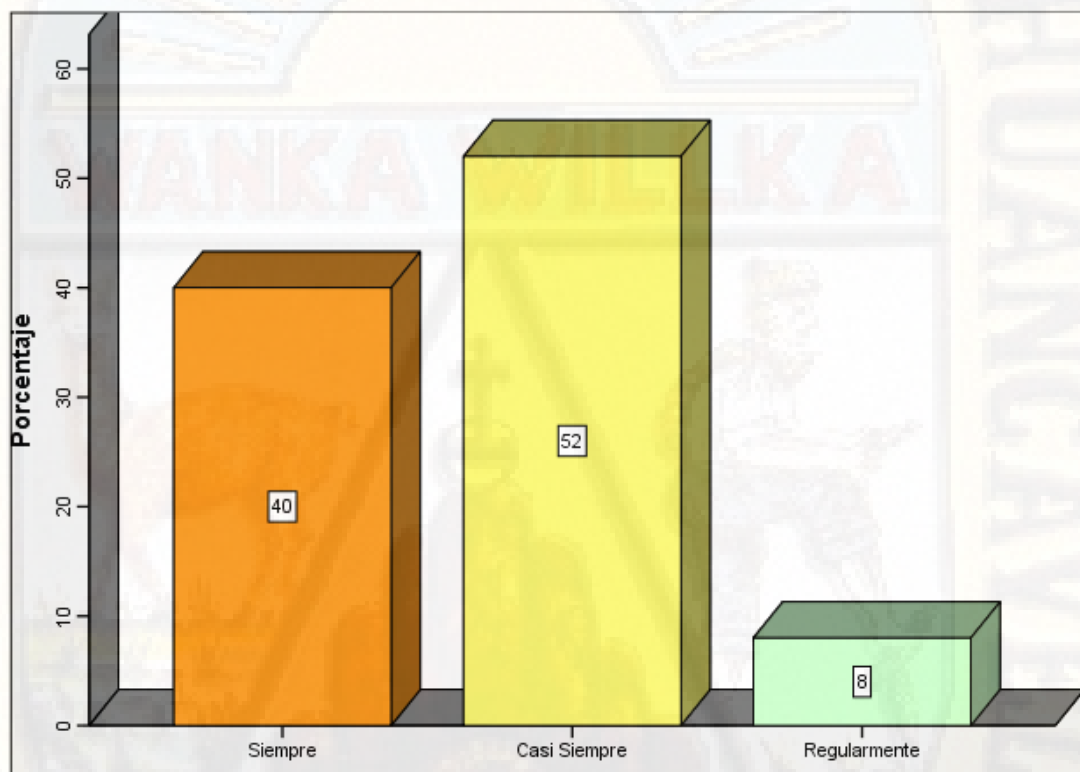


Figura 01. ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?

Interpretación: En la tabla n° 01 y en la figura 01, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada? que pertenece a la dimensión Compras, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 10 de los encuestados que representan un 40% indican que siempre; 13 de los encuestados que representan un 52% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 02. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	15	60,0	60,0
	Casi Siempre	4	16,0	76,0
	Regularmente	4	16,0	92,0
	Algunas veces	2	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario Aplicado.

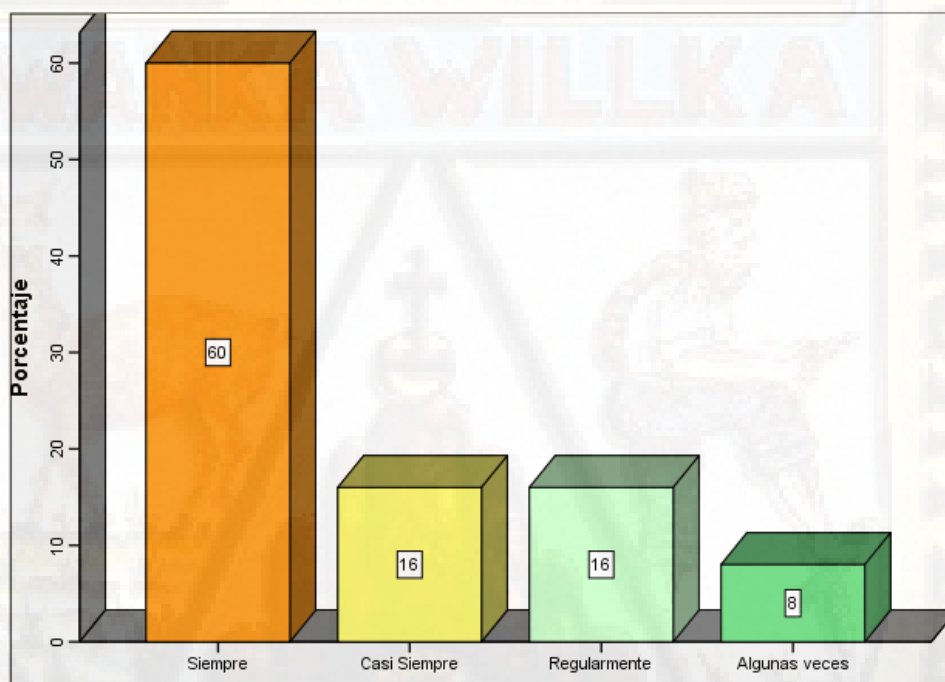


Figura 02. ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?

Interpretación: En la tabla n° 02 y en la figura 02, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada? que pertenece a la dimensión Compras, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 15 de los encuestados que representan un 60% indican que siempre; 4 de los encuestados que representan un 16% indican que casi siempre; 4 de los encuestados que representan un 16% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que Algunas veces; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 03. ¿La municipalidad mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	11	44,0	44,0	44,0
Casi Siempre	11	44,0	44,0	88,0
Regularmente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

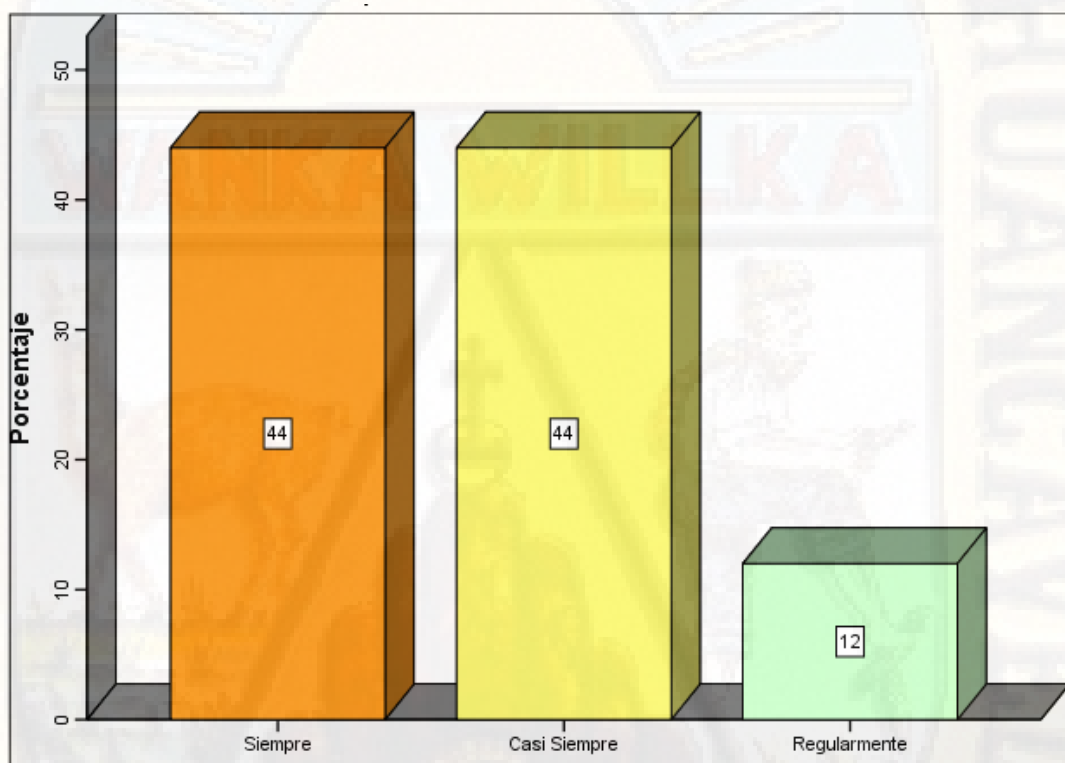


Figura 03. ¿La municipalidad mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?

Interpretación: En la tabla n° 03 y en la figura 03, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La Municipalidad mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación? que pertenece a la dimensión Compras, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 11 de los encuestados que representan un 44% indican que siempre; 11 de los encuestados que representan un 44% indican que casi siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 04. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	40,0	40,0
	Casi Siempre	5	20,0	60,0
	Regularmente	4	16,0	76,0
	Algunas veces	3	12,0	88,0
	Nunca	3	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

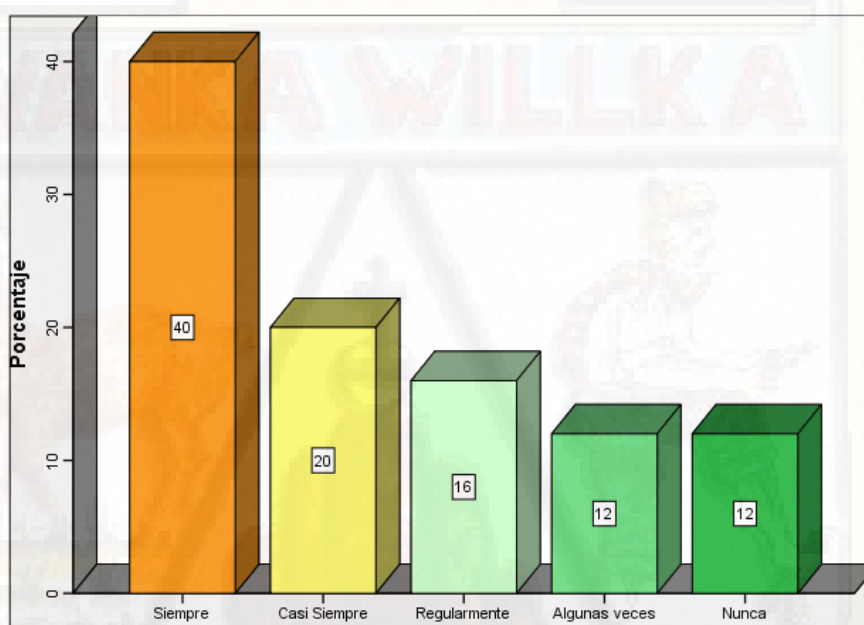


Figura 04. ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?

Interpretación: En la tabla n° 04 y en la figura 04, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento? que pertenece a la dimensión Compras, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 10 de los encuestados que representan un 40% indican que siempre; 5 de los encuestados que representan un 20% indican que casi siempre; 4 de los encuestados que representan un 16% indican que regularmente; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que Algunas veces; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que Nunca; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 05. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Municipalidad están acorde con sus lineamientos de política?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	10	40,0	40,0	40,0
Casi Siempre	7	28,0	28,0	68,0
Regularmente	6	24,0	24,0	92,0
Algunas veces	1	4,0	4,0	96,0
Nunca	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

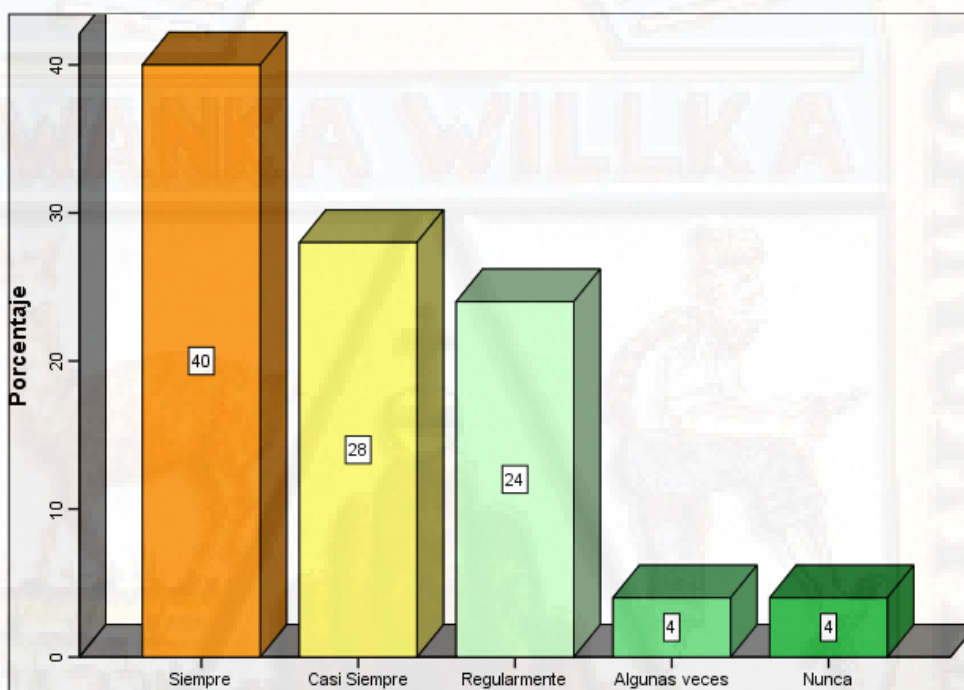


Figura 05. ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Municipalidad están acorde con sus lineamientos de política?

Interpretación: En la tabla n° 05 y en la figura 05, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Municipalidad están acorde con sus lineamientos de política? que pertenece a la dimensión Compras, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 10 de los encuestados que representan un 40% indican que siempre; 7 de los encuestados que representan un 28% indican que casi siempre; 6 de los encuestados que representan un 24% indican que regularmente; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que Algunas veces; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que Nunca; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 06. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	5	20,0	20,0	20,0
Casi Siempre	9	36,0	36,0	56,0
Regularmente	9	36,0	36,0	92,0
Algunas veces	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

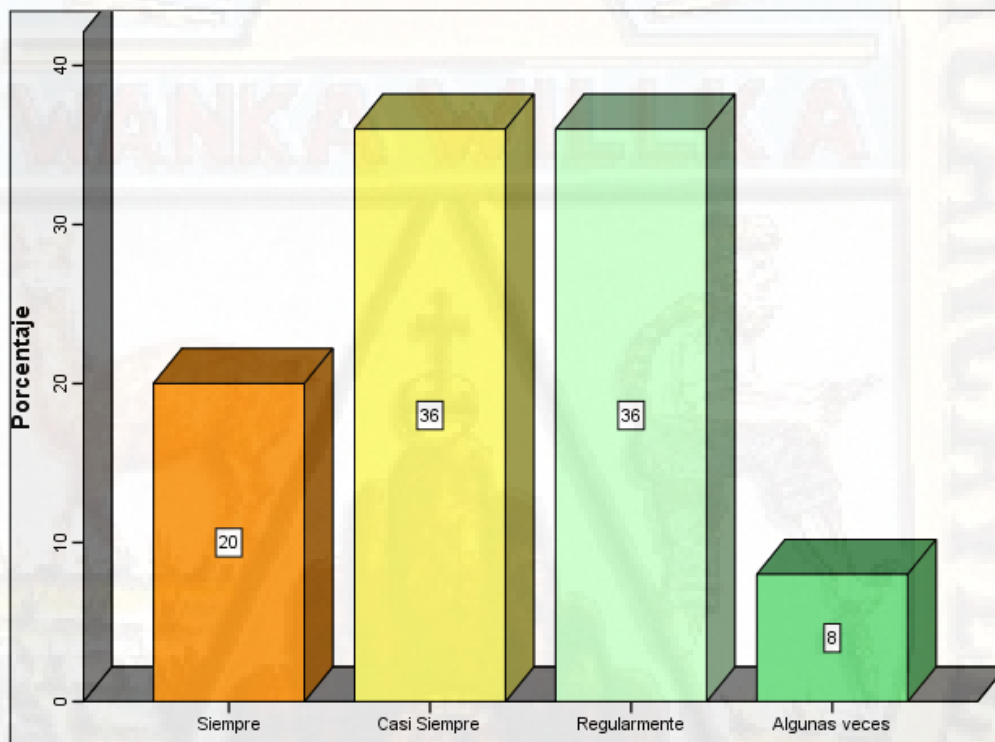


Figura 06. ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?

Interpretación: En la tabla n° 06 y en la figura 06, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén? que pertenece a la dimensión Almacenamiento, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 5 de los encuestados que representan un 20% indican que siempre; 9 de los encuestados que representan un 36% indican que casi siempre; 9 de los encuestados que representan un 36% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que Algunas veces; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 07. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Siempre	8	32,0	32,0
	Casi Siempre	14	56,0	88,0
	Regularmente	1	4,0	92,0
	Nunca	2	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario Aplicado.

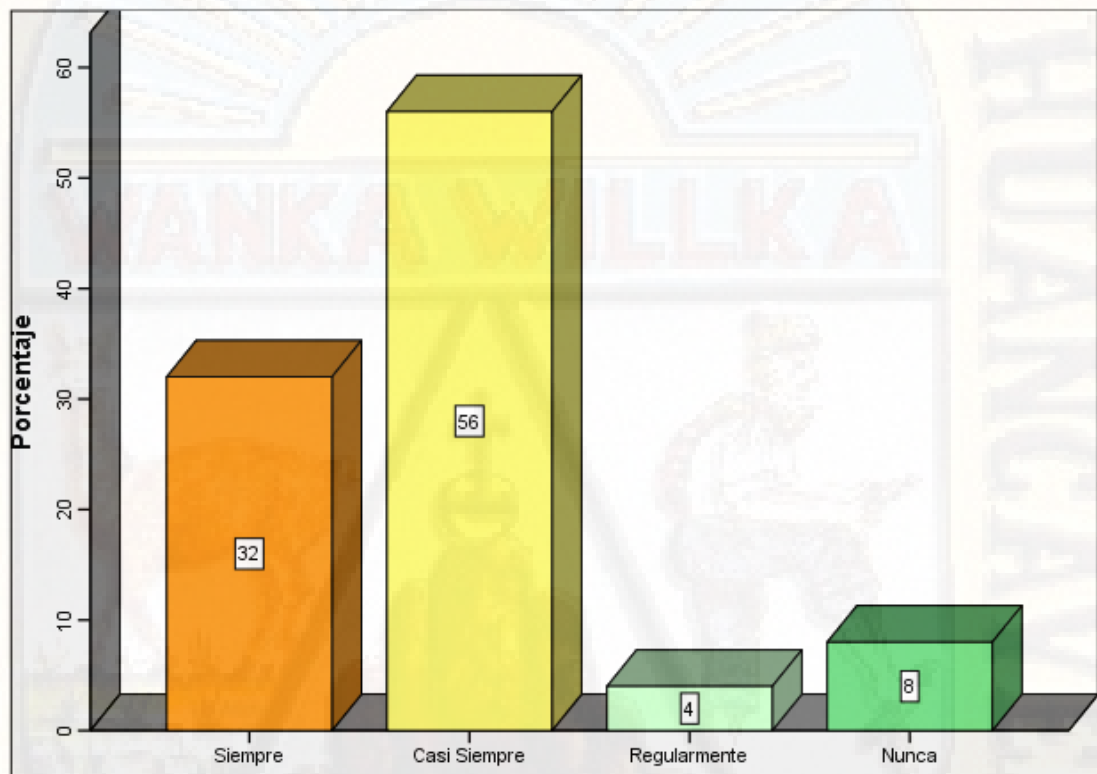


Figura 07. ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?

Interpretación: En la tabla n° 07 y en la figura 07, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes? que pertenece a la dimensión Almacenamiento, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 8 de los encuestados que representan un 32% indican que siempre; 14 de los encuestados que representan un 56% indican que casi siempre; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que Nunca; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 08 ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	11	44,0	44,0	44,0
Casi Siempre	12	48,0	48,0	92,0
Regularmente	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

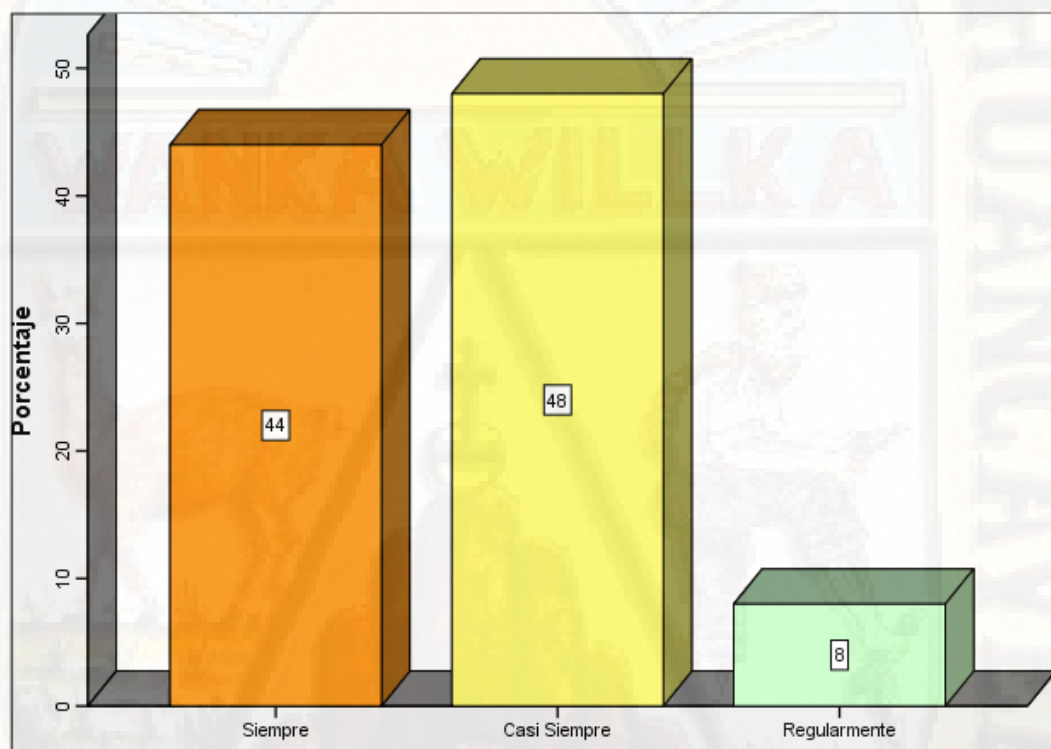


Figura 08 ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?

Interpretación: En la tabla n° 08 y en la figura 08, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados? que pertenece a la dimensión Almacenamiento, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 11 de los encuestados que representan un 44% indican que siempre; 12 de los encuestados que representan un 48% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 09. ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	12	48,0	48,0	48,0
Casi Siempre	10	40,0	40,0	88,0
Regularmente	2	8,0	8,0	96,0
Algunas veces	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

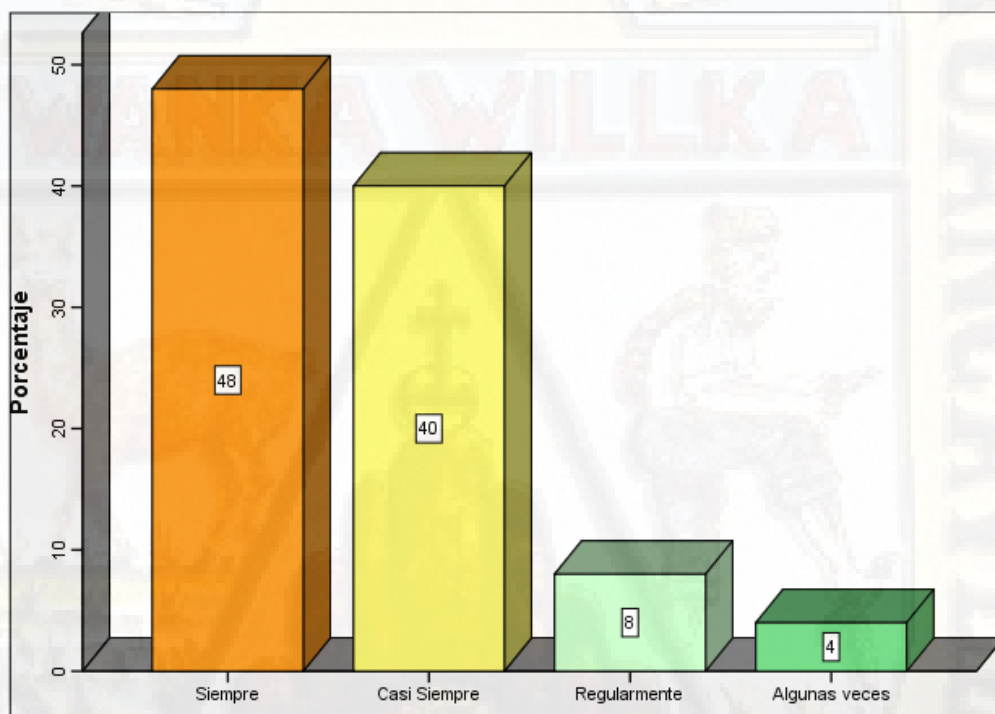


Figura 09. ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?

Interpretación: En la tabla n° 09 y en la figura 09, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencia valoradas de almacén? que pertenece a la dimensión Almacenamiento, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 12 de los encuestados que representan un 48% indican que siempre; 10 de los encuestados que representan un 40% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que algunas veces; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 10. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	64,0	64,0	64,0
Casi Siempre	8	32,0	32,0	96,0
Válidos Algunas veces	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

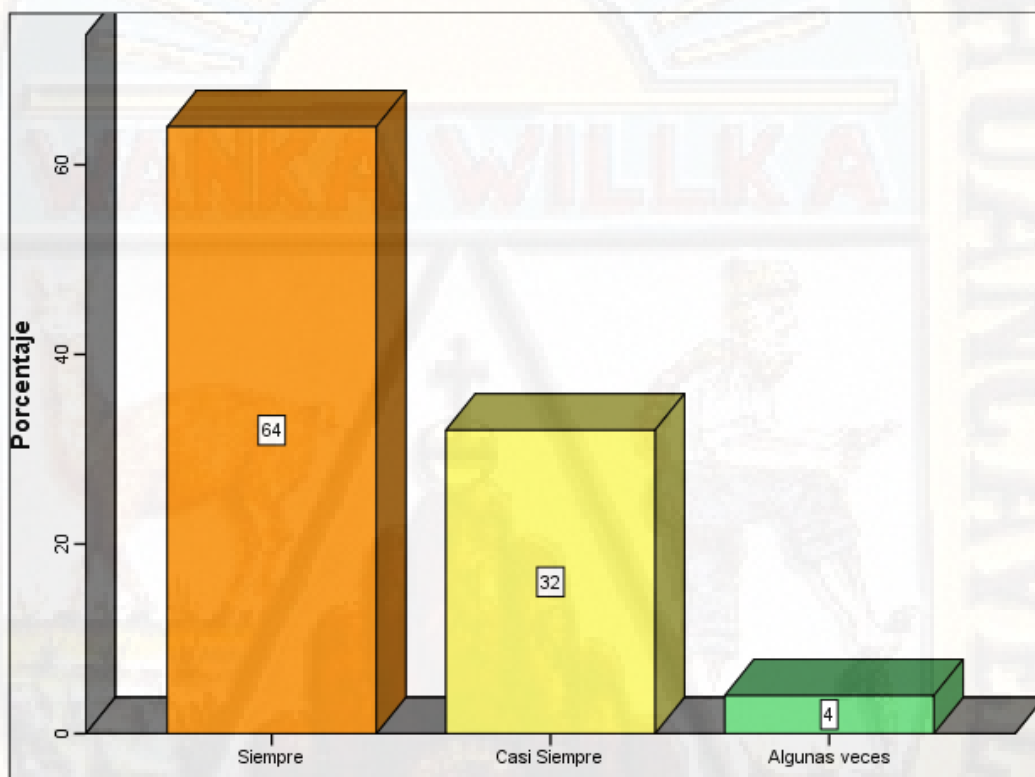


Figura 10. ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?

Interpretación: En la tabla n° 10 y en la figura 10, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén? que pertenece a la dimensión Almacenamiento, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 16 de los encuestados que representan un 64% indican que siempre; 8 de los encuestados que representan un 32% indican que casi siempre; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que algunas veces; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 11. ¿El usuario o trabajador de la Municipalidad se muestra satisfecho con la atención que recibe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	20,0	20,0	20,0
Casi Siempre	16	64,0	64,0	84,0
Válidos Regularmente	2	8,0	8,0	92,0
Algunas veces	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

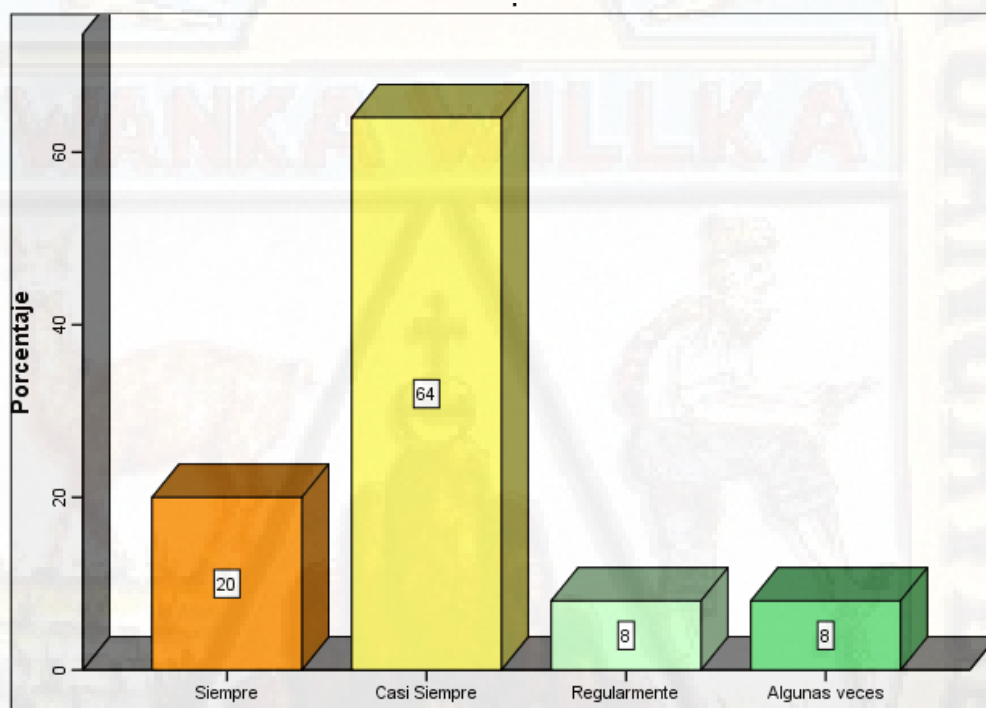


Figura 11. ¿El usuario o trabajador de la Municipalidad se muestra satisfecho con la atención que recibe?

Interpretación: En la tabla n° 11 y en la figura 11, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El usuario o trabajador de la Municipalidad se muestra satisfecho con la atención que recibe? que pertenece a la dimensión Distribución, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 5 de los encuestados que representan un 20% indican que siempre; 16 de los encuestados que representan un 64% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que algunas veces; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 12. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	8	32,0	32,0	32,0
Válidos Casi Siempre	15	60,0	60,0	92,0
Válidos Regularmente	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

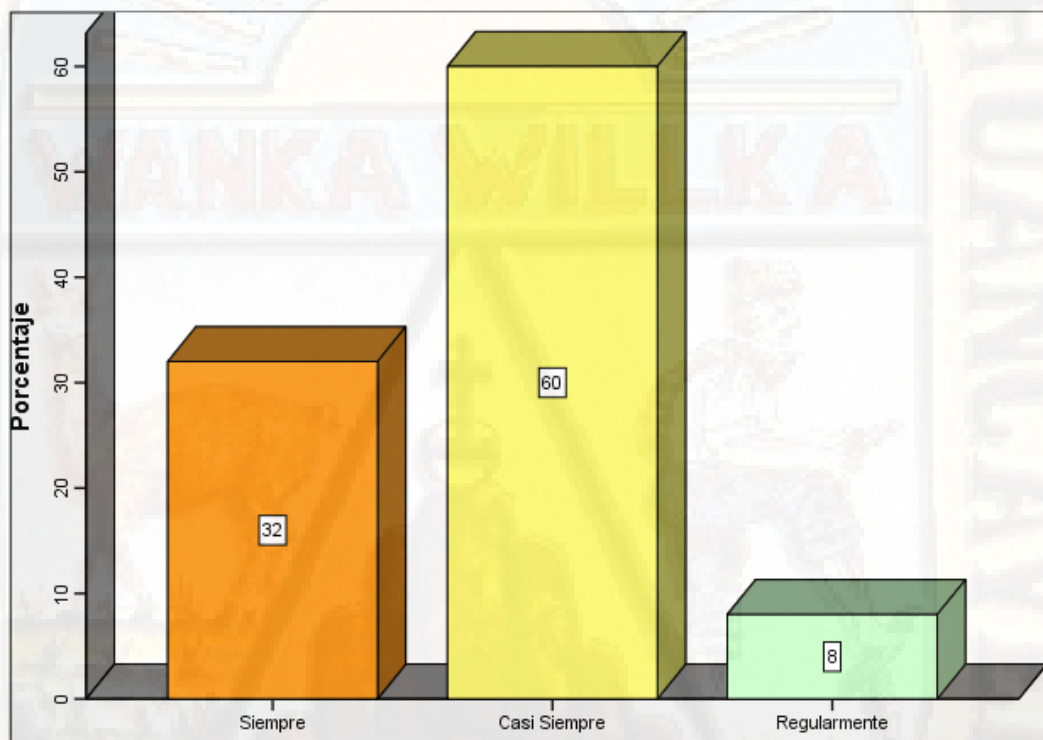


Figura 12. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?

Interpretación: En la tabla n° 12 y en la figura 12, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato? que pertenece a la dimensión Distribución, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 8 de los encuestados que representan un 32% indican que siempre; 15 de los encuestados que representan un 60% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 13. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	36,0	36,0	36,0
Válidos Casi Siempre	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

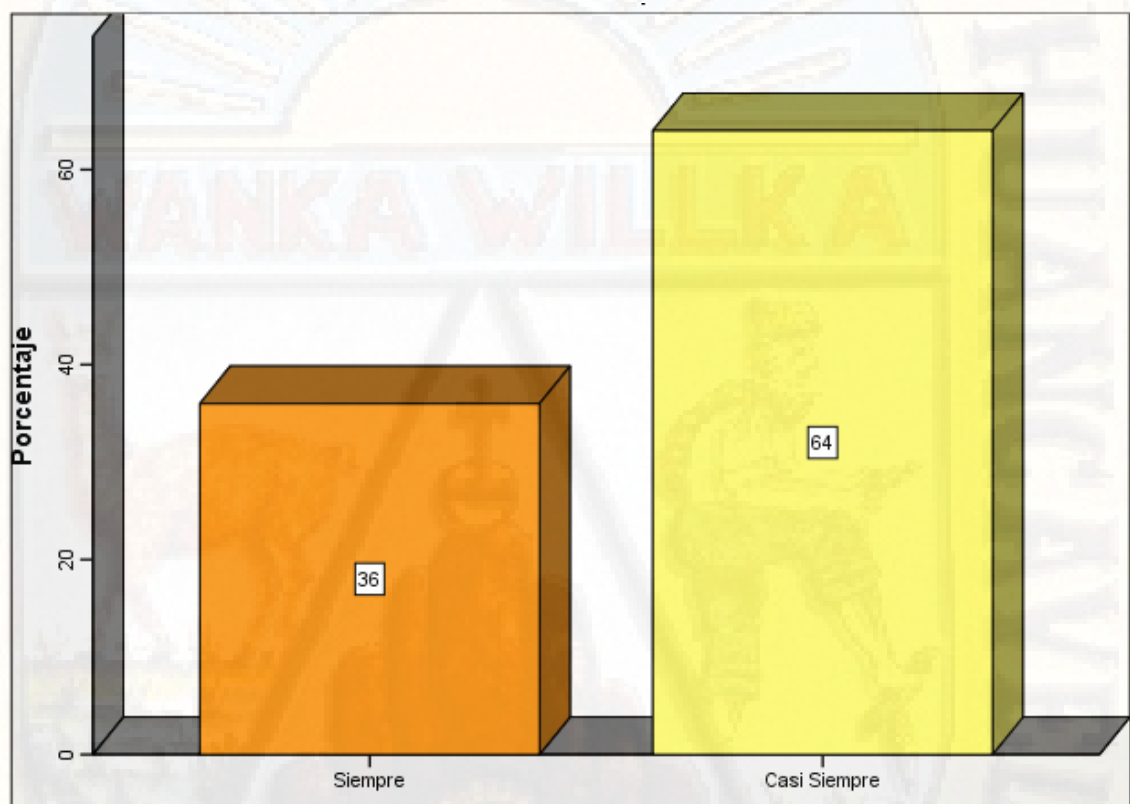


Figura 13. ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?

Interpretación: En la tabla n° 13 y en la figura 13, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior? que pertenece a la dimensión Distribución, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 9 de los encuestados que representan un 36% indican que siempre; 16 de los encuestados que representan un 64% indican que casi siempre; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 14. ¿La pecosa es firmada a la hora de la entrega del producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	20,0	20,0	20,0
Casi Siempre	13	52,0	52,0	72,0
Válidos Regularmente	5	20,0	20,0	92,0
Algunas veces	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

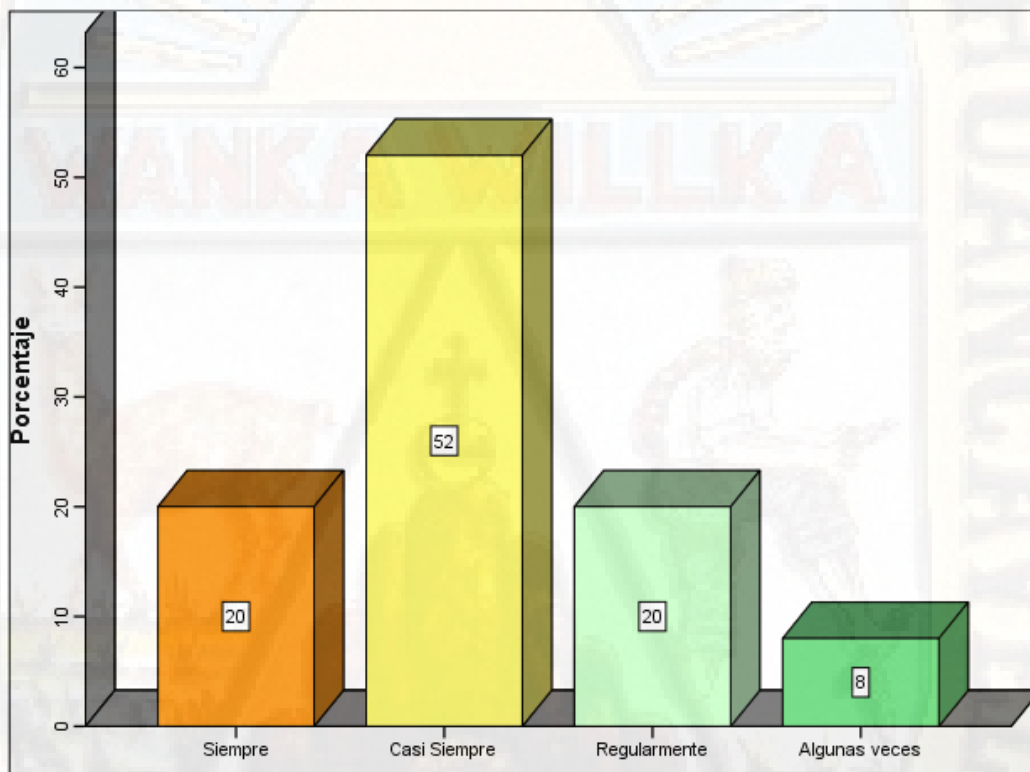


Figura 14. ¿La pecosa es firmada a la hora de la entrega del producto?

Interpretación: En la tabla n° 14 y en la figura 14, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La pecosa es firmada a la hora de la entrega del producto? que pertenece a la dimensión Distribución, de la Variable Gestión Logística; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 5 de los encuestados que representan un 20% indican que siempre; 13 de los encuestados que representan un 52% indican que casi siempre; 5 de los encuestados que representan un 20% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 15. ¿La Municipalidad cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	11	44,0	44,0	44,0
Casi Siempre	11	44,0	44,0	88,0
Regularmente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

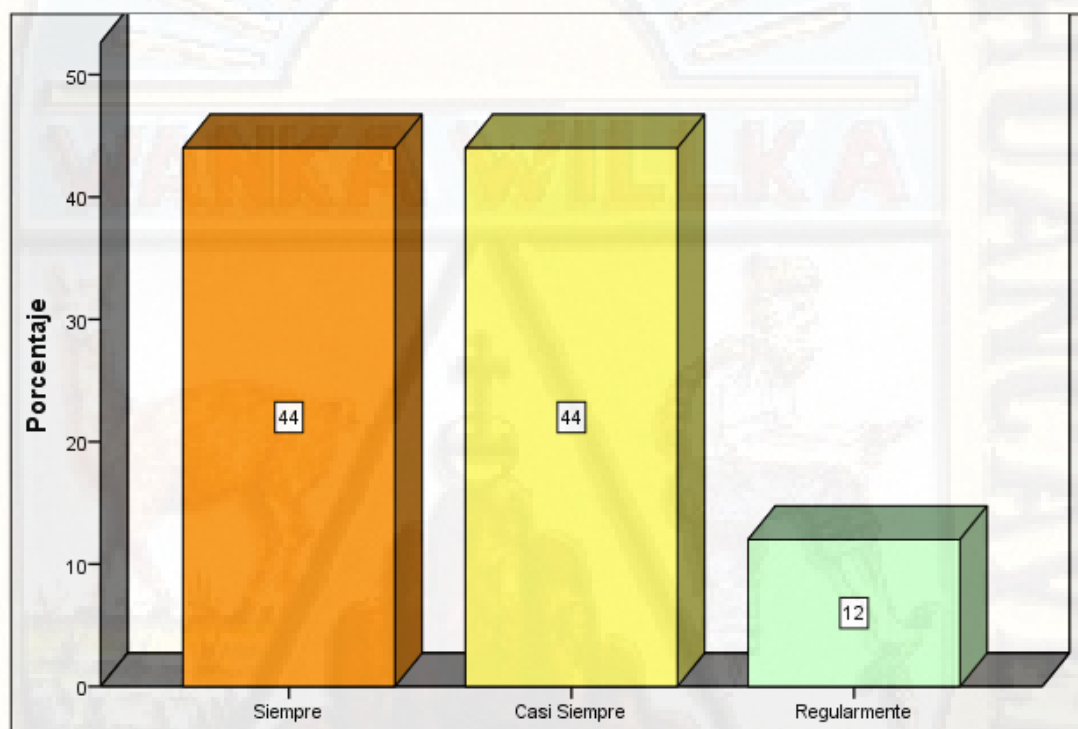


Figura 15. ¿La Municipalidad cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores?

Interpretación: En la tabla n° 15 y en la figura 15, se exponen el resultado de la cuarta pregunta: ¿La Municipalidad cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Tecnológicos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 11 de los encuestados que representan un 44% indican que siempre; 11 de los encuestados que representan 44% indican que casi siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que regularmente, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 16. ¿La municipalidad ofrece servicios a los habitantes, aprovechando la combinación de la informática y la ofimática?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	12	48,0	48,0	48,0
Válidos Casi Siempre	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

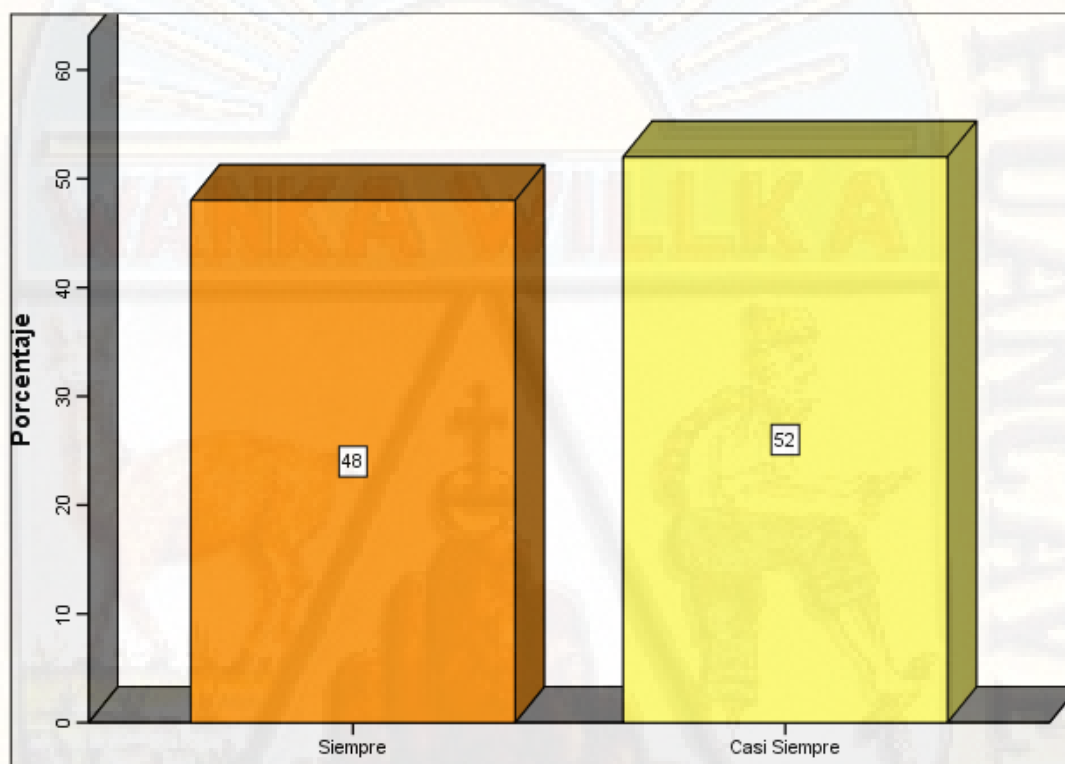


Figura 16. ¿La municipalidad ofrece servicios a los habitantes, aprovechando la combinación de la informática y la ofimática?

Interpretación: En la tabla n° 16 y en la figura 16, se exponen el resultado de la quinta pregunta: ¿La Municipalidad ofrece servicios a los habitantes, aprovechando la combinación de la informática y la ofimática? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Tecnológicos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 12 de los encuestados que representan un 48% indican que siempre; 13 de los encuestados que representan 52% indican que casi siempre, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 17. La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	64,0	64,0	64,0
Casi Siempre	6	24,0	24,0	88,0
Válidos Regularmente	1	4,0	4,0	92,0
Algunas veces	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

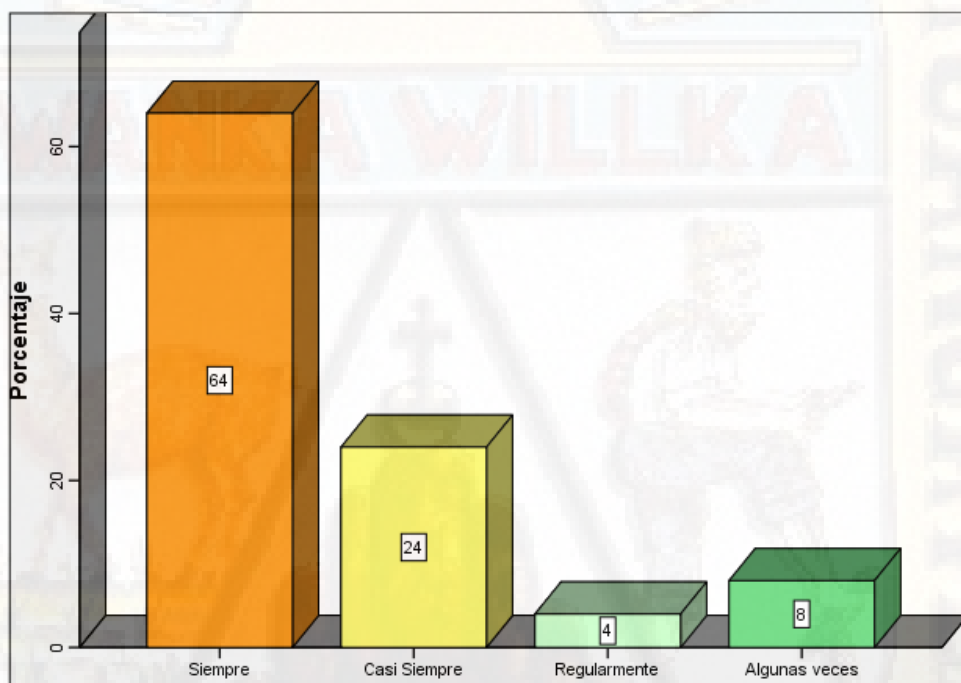


Figura 17. La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones.

Interpretación: En la tabla n° 17 y en la figura 17, se exponen el resultado de la sexta pregunta: ¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Tecnológicos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 16 de los encuestados que representan un 64% indican que siempre; 6 de los encuestados que representan 24% indican que casi siempre; con una frecuencia de 1 de los encuestados que representan un 4% indican que regularmente; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que algunas veces, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 18. ¿Los profesionales que laboran en la Municipalidad están capacitados para el uso de los equipos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	11	44,0	44,0	44,0
Válidos Casi Siempre	11	44,0	44,0	88,0
Válidos Regularmente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

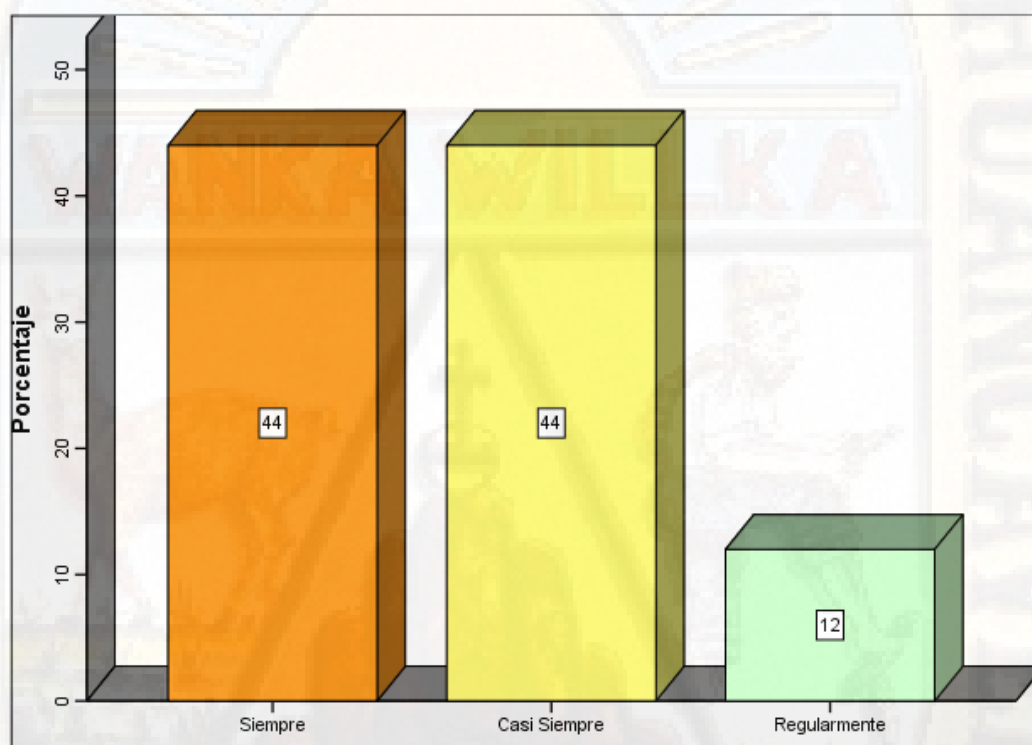


Figura 18. ¿Los profesionales que laboran en la Municipalidad están capacitados para el uso de los equipos?

Interpretación: En la tabla n° 18 y en la figura 18, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Los profesionales que laboran en la Municipalidad están capacitados para el uso de los equipos? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Humanos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 11 de los encuestados que representan un 44% indican que siempre; 11 de los encuestados que representan un 44% indican que casi siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que regularmente, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 19. La atención es personalizada y dentro de los plazos establecidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	16	64,0	64,0	64,0
Casi Siempre	8	32,0	32,0	96,0
Nunca	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

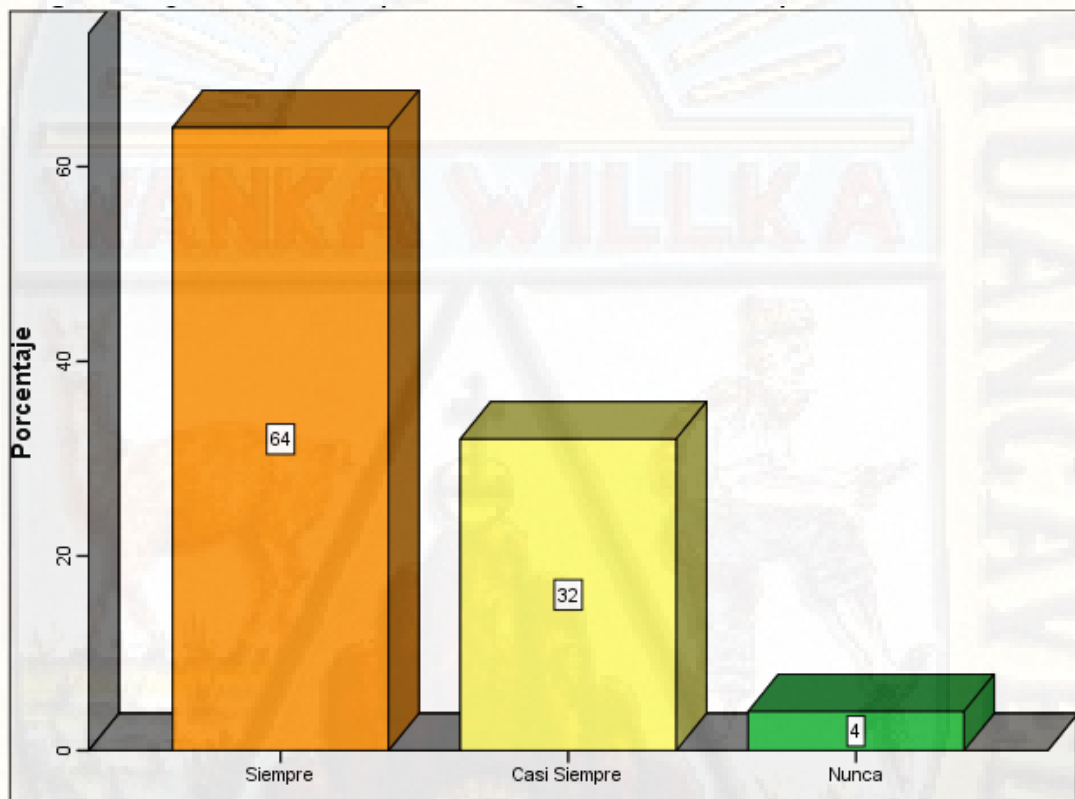


Figura 19. La atención es personalizada y dentro de los plazos establecidos.

Interpretación: En la tabla n° 19 y en la figura 19, se exponen el resultado de la pregunta: ¿La atención es personalizada y dentro de los plazos establecidos? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Humanos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 16 de los encuestados que representan un 64% indican que siempre; 8 de los encuestados que representan un 32% indican que casi siempre; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que nunca, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 20. ¿Se cumplen los tiempos y plazos estipulados en el Texto Único de procedimientos Administrativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	72,0	72,0	72,0
Casi Siempre	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

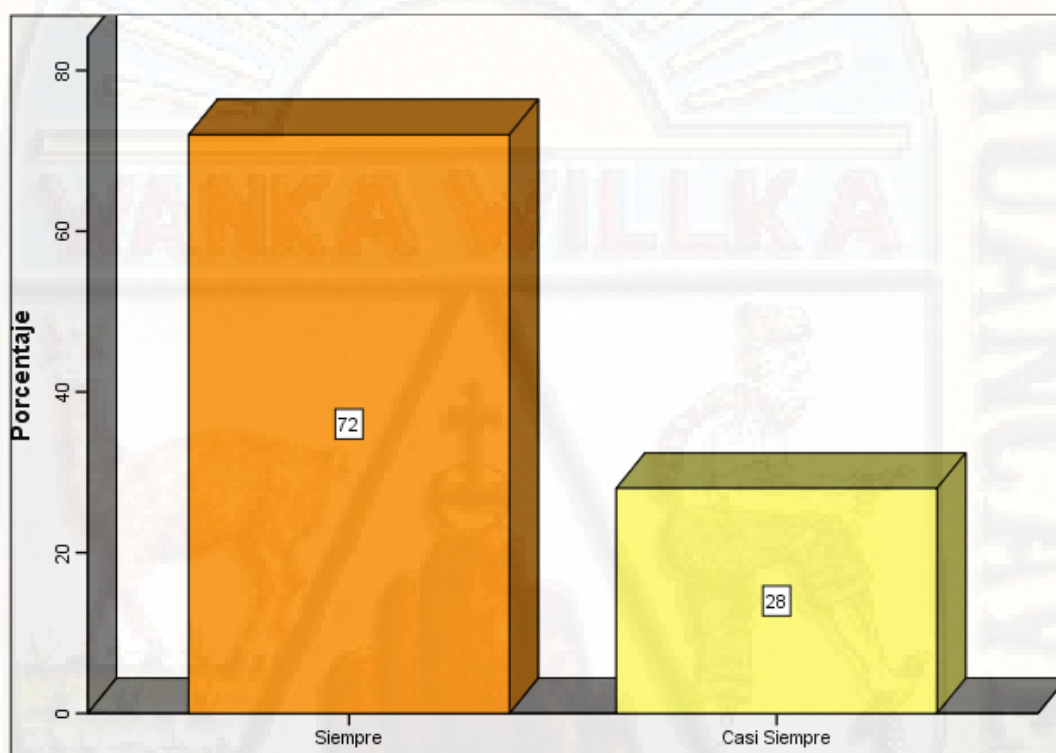


Figura 20. ¿Se cumplen los tiempos y plazos estipulados en el Texto Único de procedimientos Administrativos?

Interpretación: En la tabla n° 20 y en la figura 20, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Se cumplen los tiempos y plazos estipulados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos? que pertenece a la dimensión Gestión de Recursos Humanos, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 18 de los encuestados que representan un 72% indican que siempre; 7 de los encuestados que representan un 28% indican que casi siempre, de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 21. El personal es educado y amable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	13	52,0	52,0	52,0
Casi Siempre	9	36,0	36,0	88,0
Válidos Regularmente	2	8,0	8,0	96,0
Algunas veces	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

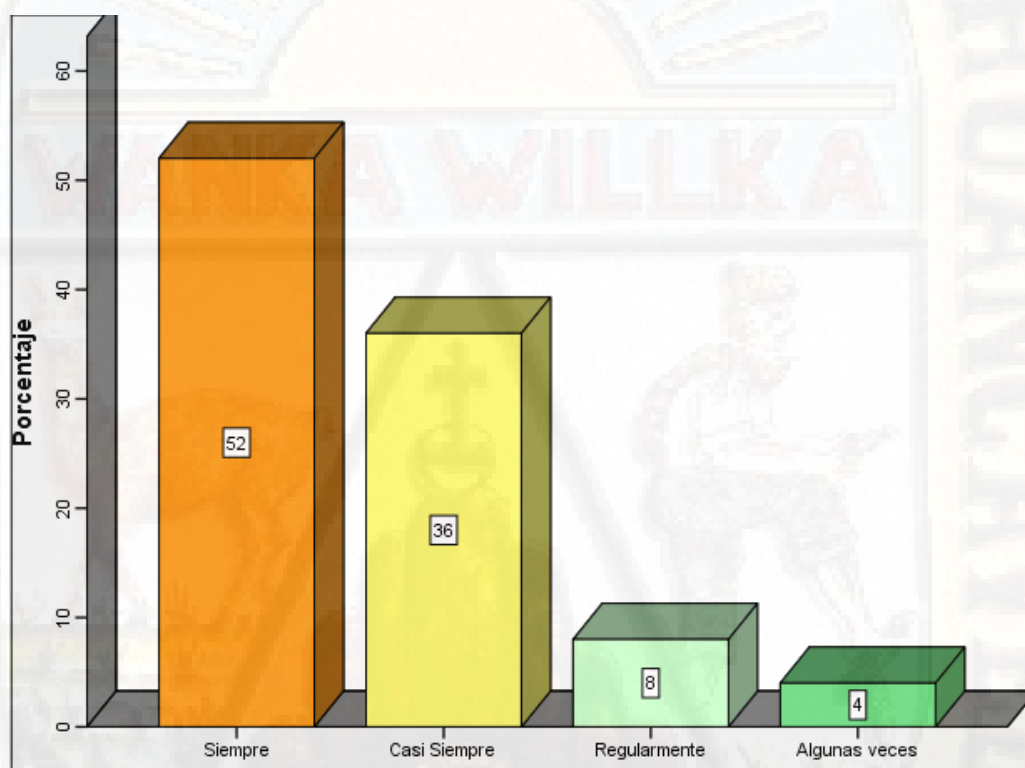


Figura 21. El personal es educado y amable

Interpretación: En la tabla n° 21 y en la figura 21, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El personal es educado y amable? que pertenece a la dimensión Capacidad de Respuesta, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 13 de los encuestados que representan un 52% indican que siempre; 9 de los encuestados que representan un 36% indican que casi siempre; 2 de los encuestados que representan un 8% indican que regularmente, 1 de los encuestados que representan un 4% indican que algunas veces de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 22. Recibo un servicio rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	22	88,0	88,0	88,0
Casi Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

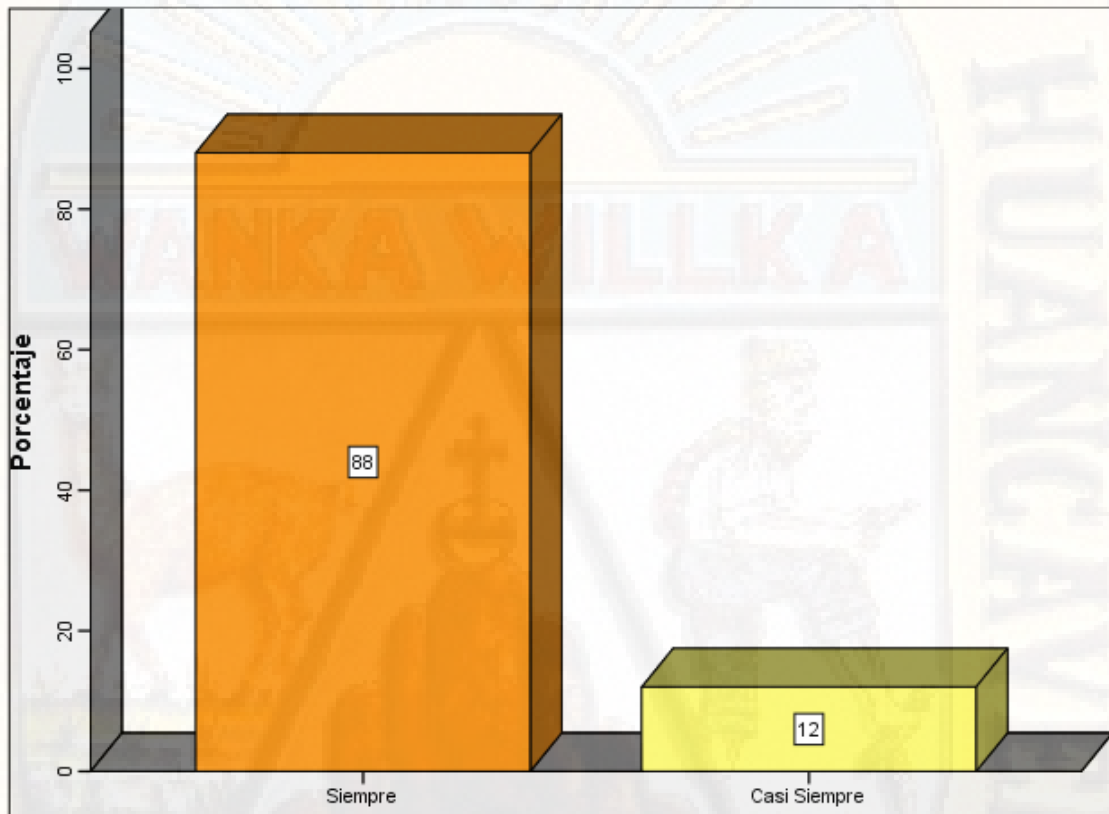


Figura 22. Recibo un servicio rápido

Interpretación: En la tabla n° 22 y en la figura 22, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Recibo un servicio rápido? que pertenece a la dimensión Capacidad de Respuesta, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 22 de los encuestados que representan un 88% indican que siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que casi siempre; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 23. El personal está comprometido y motivado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	17	68,0	68,0	68,0
Casi Siempre	6	24,0	24,0	92,0
Válidos Regularmente	1	4,0	4,0	96,0
Algunas veces	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

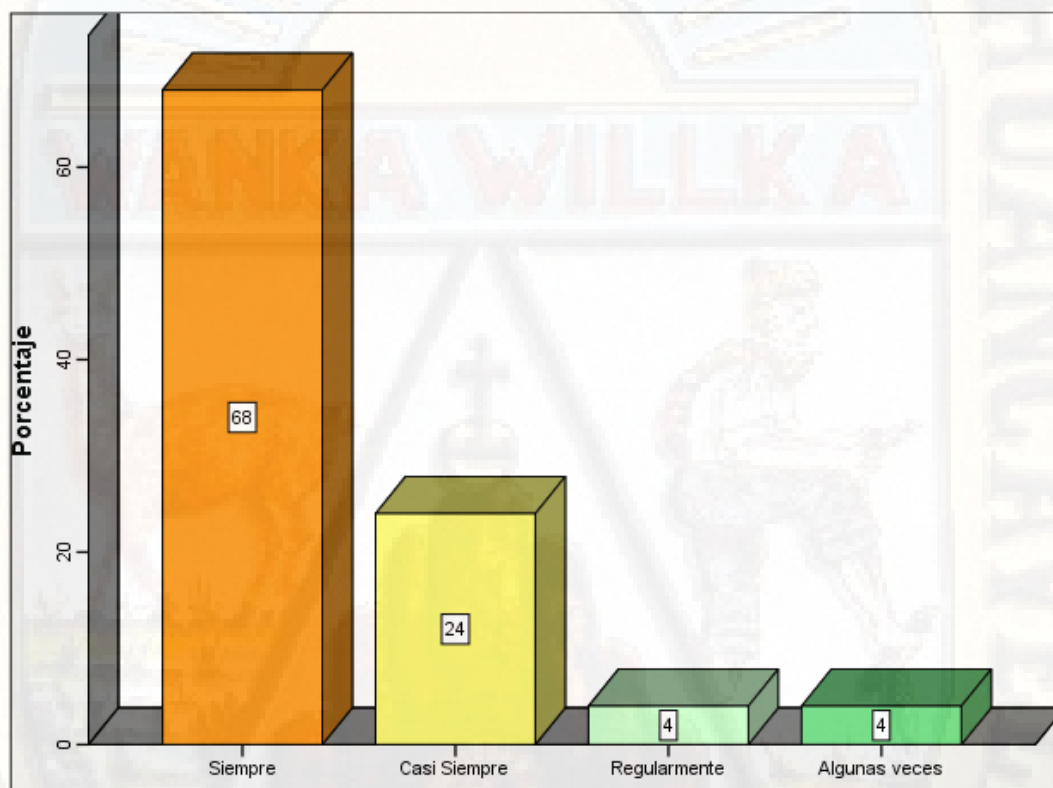


Figura 23. El personal está comprometido y motivado

Interpretación: En la tabla n° 23 y en la figura 23, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El personal está comprometido y motivado? que pertenece a la dimensión Capacidad de Respuesta, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 17 de los encuestados que representan un 68% indican que siempre; 6 de los encuestados que representan un 24% indican que casi siempre; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que regularmente, 1 de los encuestados que representan un 4% indican que algunas veces de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 24. El trato al público es cordial y amable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	13	52,0	52,0	52,0
Casi Siempre	9	36,0	36,0	88,0
Regularmente	1	4,0	4,0	92,0
Algunas veces	1	4,0	4,0	96,0
Nunca	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

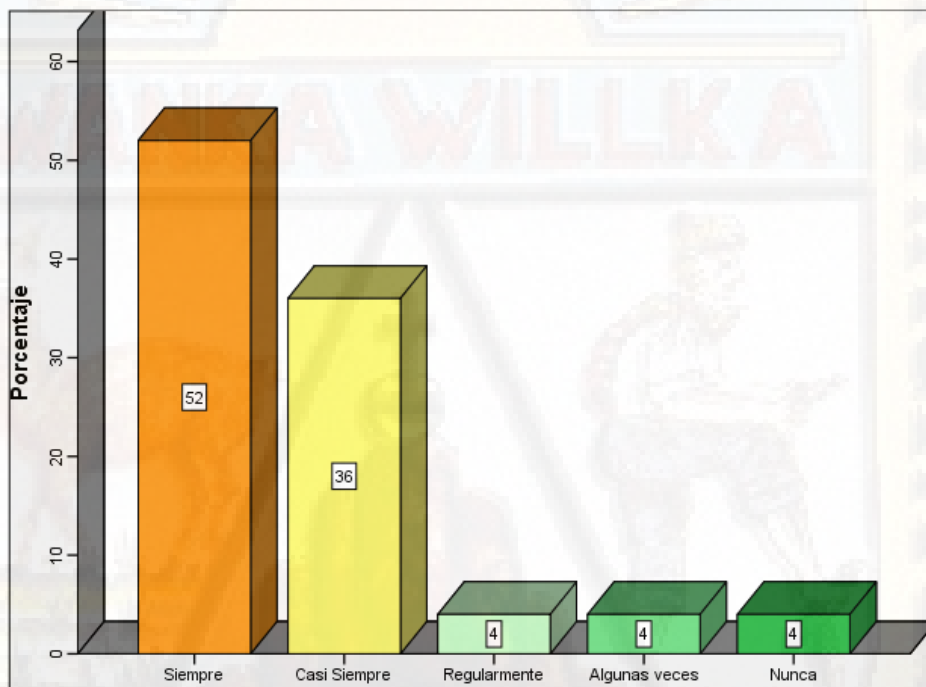


Figura 24. El trato al público es cordial y amable

Interpretación: En la tabla n° 24 y en la figura 24, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El trato al público es cordial y amable? que pertenece a la dimensión Empatía comprensión, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 13 de los encuestados que representan un 52% indican que siempre; 9 de los encuestados que representan un 36% indican que regularmente; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que algunas veces; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que nunca de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 25. El personal entiende las necesidades de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	17	68,0	68,0	68,0
Casi Siempre	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

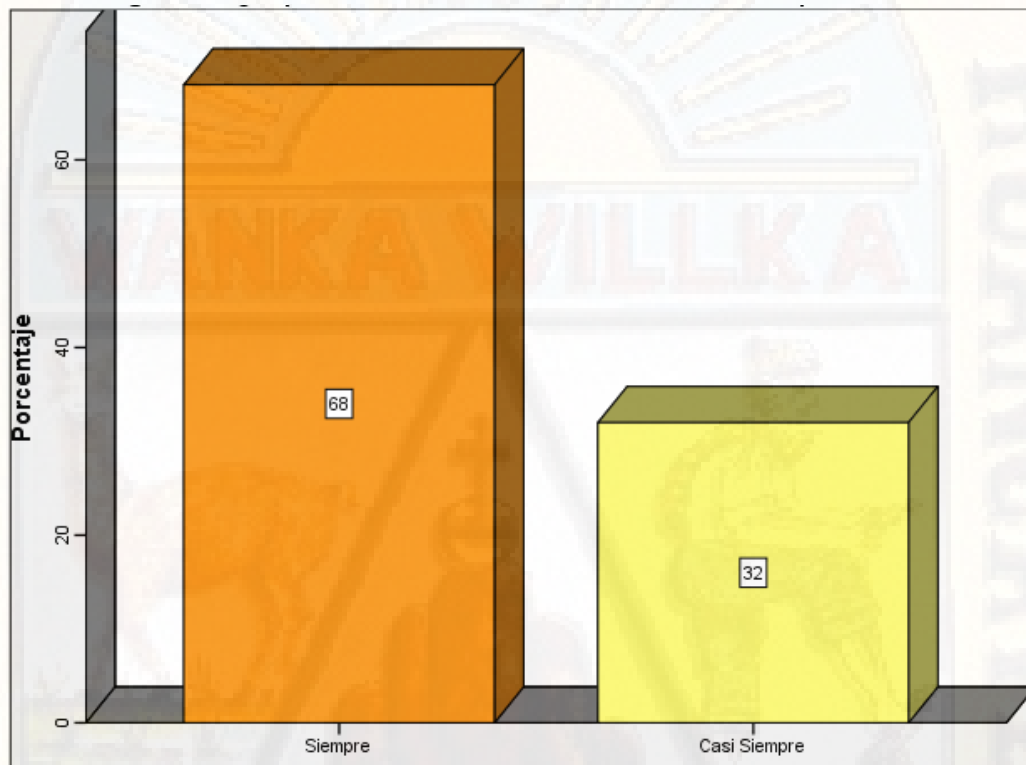


Figura 25. El personal entiende las necesidades de la población.

Interpretación: En la tabla n° 25 y en la figura 25, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El personal entiende las necesidades de la población? que pertenece a la dimensión Empatía comprensión, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 17 de los encuestados que representan un 68% indican que siempre; 8 de los encuestados que representan un 32% indican que casi siempre; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 26. El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	21	84,0	84,0	84,0
Casi Siempre	3	12,0	12,0	96,0
Regularmente	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

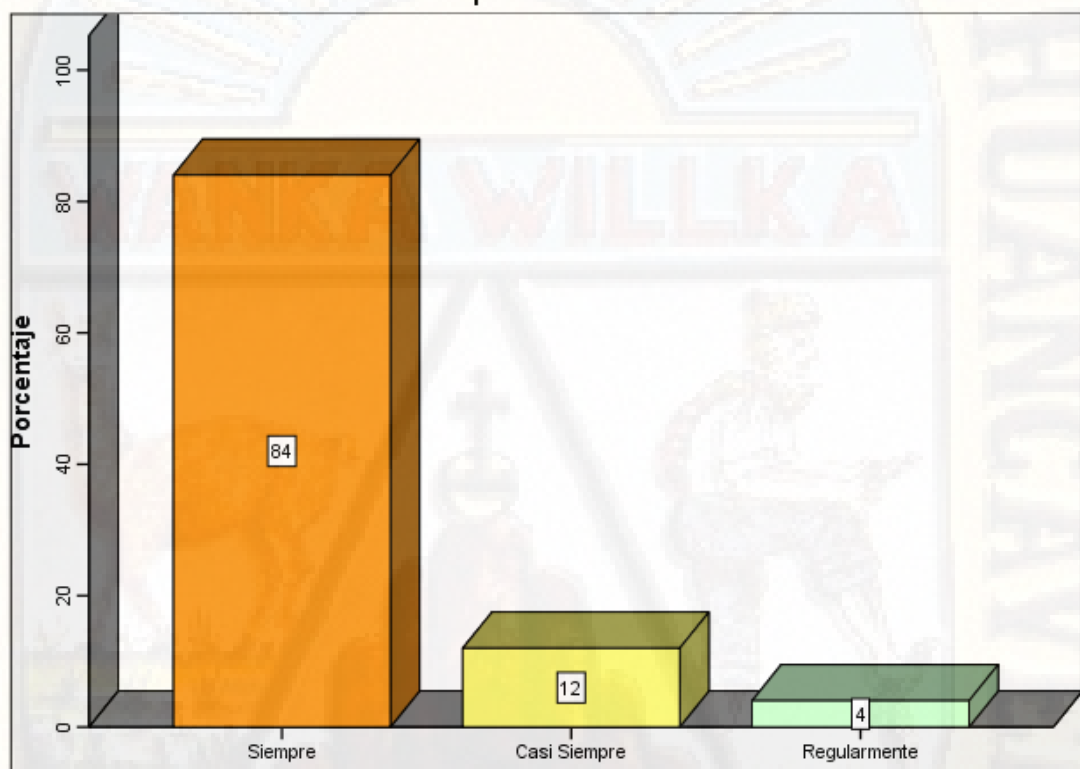


Figura 26. El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población.

Interpretación: En la tabla n° 26 y en la figura 26, se exponen el resultado de la pregunta: ¿El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población? que pertenece a la dimensión Empatía comprensión, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 21 de los encuestados que representan un 84% indican que siempre; 3 de los encuestados que representan un 36% indican que casi siempre; 1 de los encuestados que representan un 4% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 27. ¿Recibe un trato cordial y amable de parte de los servidores municipales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	10	40,0	40,0	40,0
Casi Siempre	12	48,0	48,0	88,0
Regularmente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

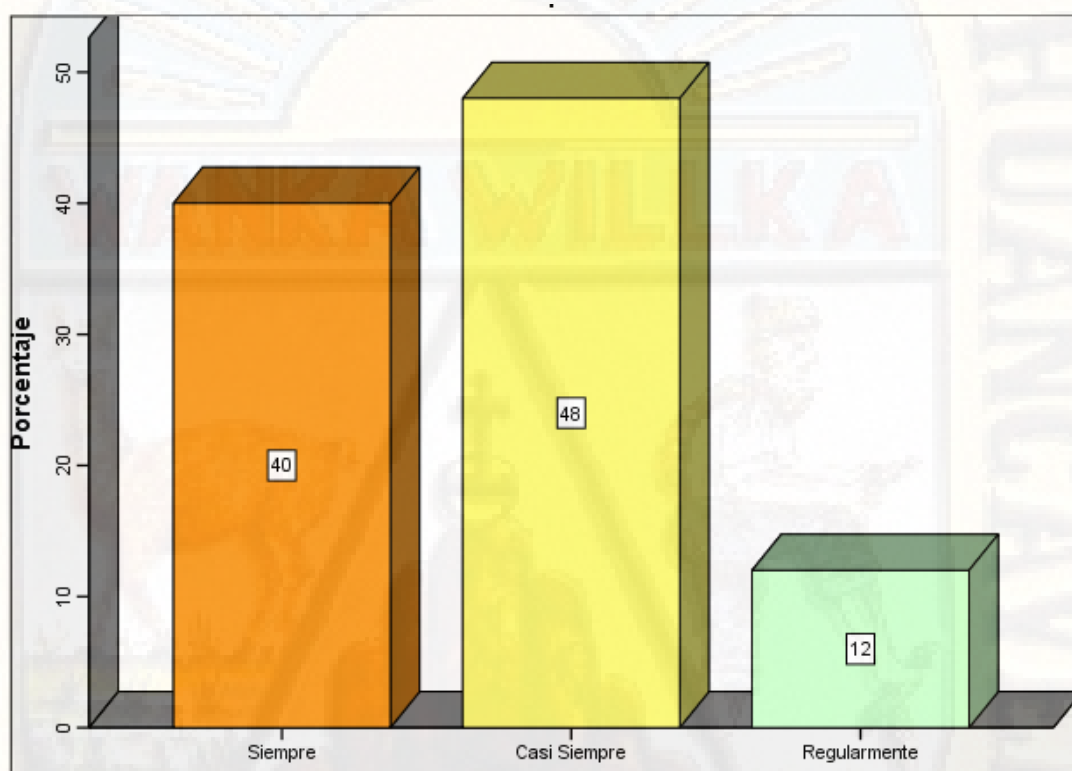


Figura 27. ¿Recibe un trato cordial y amable de parte de los servidores municipales?

Interpretación: En la tabla n° 27 y en la figura 27, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Recibe un trato cordial y amable de parte de los servidores municipales? que pertenece a la dimensión Cortesía, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 10 de los encuestados que representan un 40% indican que siempre; 12 de los encuestados que representan un 48% indican que casi siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

Tabla 28. ¿Se practica el respeto mutuo entre los visitantes a la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	16	64,0	64,0	64,0
Casi Siempre	6	24,0	24,0	88,0
Regularmente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado.

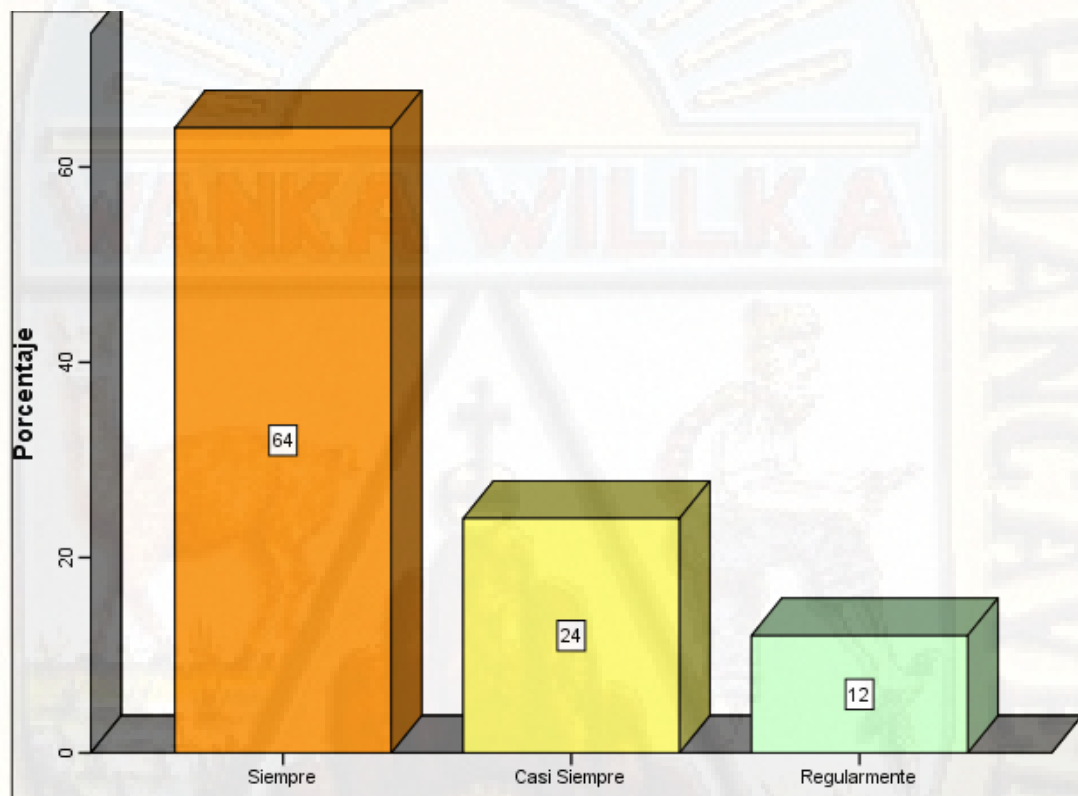


Figura 28. ¿Se practica el respeto mutuo entre los visitantes a la Municipalidad?

Interpretación: En la tabla n° 28 y en la figura 28, se exponen el resultado de la pregunta: ¿Se practica el respeto mutuo entre los visitantes a la Municipalidad? que pertenece a la dimensión Cortesía, de la Variable Calidad de Servicio; donde se obtuvo las siguientes puntuaciones: con una frecuencia de 16 de los encuestados que representan un 64% indican que siempre; 06 de los encuestados que representan un 24% indican que casi siempre; 3 de los encuestados que representan un 12% indican que regularmente; de un total de 25 de los encuestados.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

A fin de determinar la correlación entre las variables de estudios La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018, procedimos a realizar el sistema clásico de rho de Spearman que consiste en los siguientes pasos:

Tabla 29. Correlaciones de las variables gestión logística y calidad de servicio del personal administrativo

		Variable Gestión Logística		Variable Calidad
Rho de Spearman	Variable Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	25	25
	Variable Calidad del personal administrativo	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Nivel de significancia 5% = 0,05

Estimación del p-valor: según la Tabla 29 el p-valor es de 0,008

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018, propuesta al inicio de la presente investigación; asimismo el grado de correlación entre las variables es de 0,868 que según la tabla 29, existe una correlación positiva alta.

Tabla 30. Correlaciones de la variable Gestión Logística y la dimensión de gestión recursos tecnológicos

			Variable Gestión Logística	Dimensión Gestión de recursos tecnológicos
Rho de Spearman	Variable Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,786
		Sig. (bilateral)	.	,023
	Dimensión Gestión de recursos tecnológicos	N	25	25
		Coefficiente de correlación	,786	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	25	25

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

Nivel de significancia 5% = 0,05

Estimación del p-valor: según la Tabla 30 el p-valor es de 0,023

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: (H_1), La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Tabla 31. Correlaciones de la variable Gestión Logística y la Dimensión Gestión Recursos Humanos.

			Variable Gestión Logística	Dimensión Gestión de Recursos Humanos
Rho de Spearman	Variable Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,803
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	25	25
	Dimensión Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	,803	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	25	25

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018

Nivel de significancia 5% = 0,05

Estimación del p-valor: según la Tabla 31 el p-valor es de 0,041

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: H_1 , La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Tabla 32. Correlaciones de la variable Gestión Logística y la dimensión Capacidad de respuesta.

			Variable Gestión Logística	Dimensión Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,819
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	25	25
	Dimensión Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,819	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	25	25

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa en la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Nivel de significancia 5% = 0,05

Estimación del p-valor: según la Tabla 32 el p-valor es de 0,028

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: H_1 , La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Tabla 33. Correlaciones de la variable Gestión Logística y la dimensión Empatía.

			Variable Gestión Logística	Dimensión Empatía
Rho de	Variable Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,794
		Sig. (bilateral)	.	,037
Spearman	Dimensión Empatía comprensión	N	25	25
		Coefficiente de correlación	,794	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	25	25

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión Empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa en la dimensión Empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Nivel de significancia 5% = 0,05

Estimación del p-valor: según la Tabla 33 el p-valor es de 0,037

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: H_1 , La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión Empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Tabla 34. Correlaciones de la variable Gestión Logística y la dimensión Cortesía.

			Variable Gestión Logística	Dimensión Cortesía
Rho de Spearman	Variable Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,827
		Sig. (bilateral)	.	,021
	N	25	25	
	Dimensión Cortesía	Coeficiente de correlación	,827	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	25	25

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

H_1 : La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión Cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

H_0 : La gestión logística no se relaciona favorable y significativa en la dimensión Cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Nivel de significancia $5\% = 0,05$

Estimación del p-valor: según la Tabla 33 el p-valor es de 0,021

Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis Nula, (H_0), por lo que se acepta la hipótesis alterna: H_1 , La gestión logística se relaciona favorable y significativa en la dimensión Cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Tabla 35. Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy alta
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación correlacional, bajo el método rho de Spearman tiene como objetivo determinar el grado de correlación entre las variables de investigación, en nuestro caso según la tabla 29, se obtuvo una correlación positiva alta al haber mostrado un 0,868 o un 86,8%. Entonces indicaremos que entre la variable que la relación entre las variables Calidad de servicio del personal administrativo y la Gestión Logística existe una correlación positiva alta indicándonos que es directamente proporcional; ante el planteamiento de la hipótesis general: H_1 La gestión logística se relaciona favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.

Y a la luz de los resultados obtenidos de 0,008 de significancia bilateral equivalente a 5%, podemos indicar la aceptación de la hipótesis general, al ser inferior a lo solicitado según la tabla 29.

Dentro de las investigaciones realizadas en el nivel nacional, expuesta por Gómez 2014 cuya investigación denominada La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, donde llega a la siguiente conclusión que el nivel de desempeño de la gestión de logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no es eficiente. El resultado del instrumento aplicado arroja falta de cumplimiento de las actividades y objetivos de la oficina de Logística y Servicios de UNJBG. De esta manera las últimas hipótesis específicas planteadas son corroboradas. Podemos indicar que mientras en la gestión logística no es programada con la severidad del caso y si su ejecución también no se realiza de acuerdo a los pasos pre establecidos podremos obtener resultados como obtuvo Gómez, en nuestra investigación tuvo un resultado promedio, lo que nos indica que requiere ciertas mejoras en ambas variables, al hablar de las mejoras nos referimos a que las distintas instituciones en especial la Municipalidad Provincial de Huancavelica, los servidores de la Sub Gerencia de Logística deban de mejorar la calidad de servicio que ofrecen, mejorar asimismo la gestión logística y los distintos procesos.

CONCLUSIONES

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

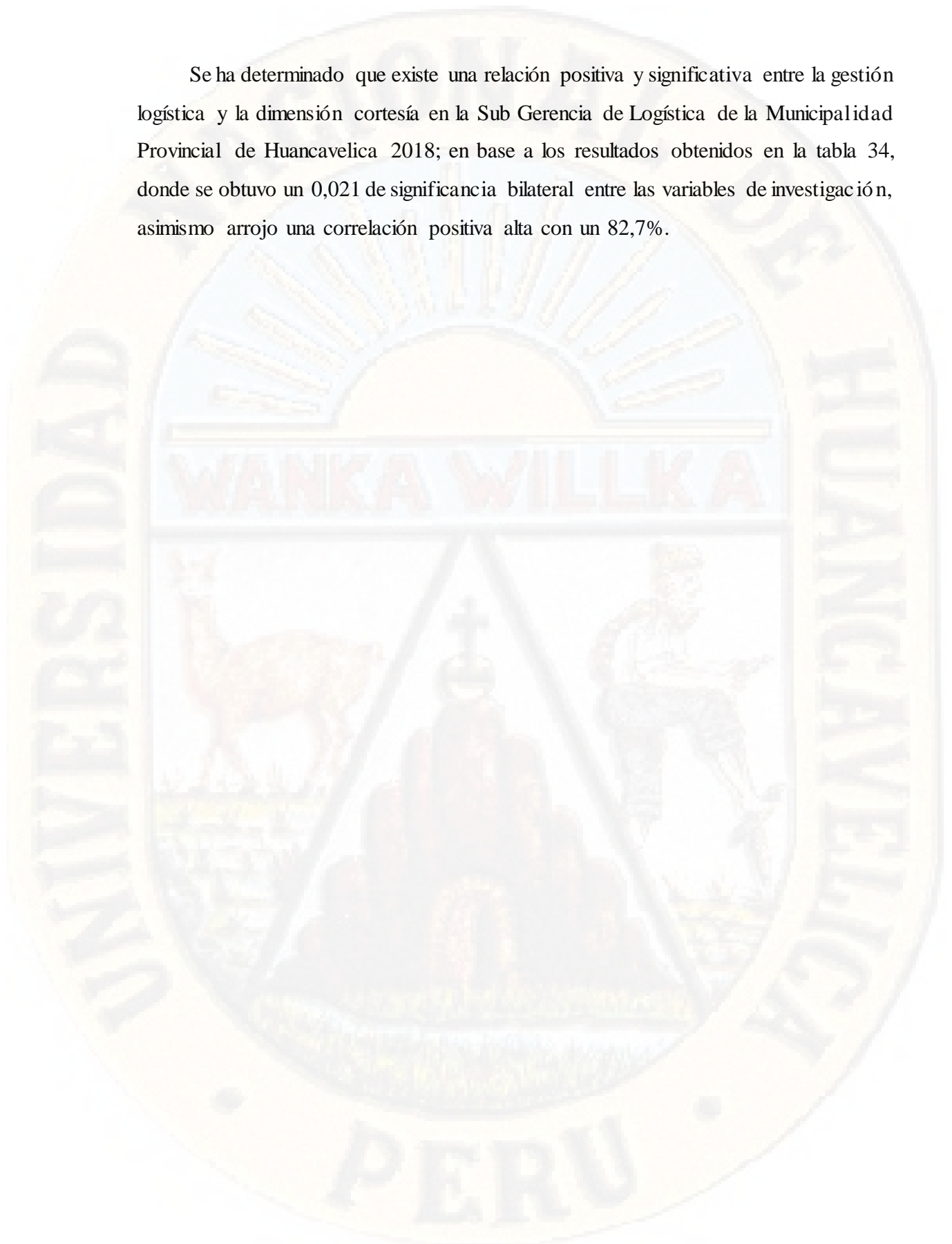
Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de gestión de Recursos Tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 30, donde se obtuvo un 0,023 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 78,6%.

Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de gestión de Recursos Humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 31, donde se obtuvo un 0,041 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 80,3%.

Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión Capacidad de Respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 32, donde se obtuvo un 0,028 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 81,9 %.

Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 33, donde se obtuvo un 0,037 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 79,4 %.

Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 34, donde se obtuvo un 0,021 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojó una correlación positiva alta con un 82,7%.



RECOMENDACIONES

Recomendamos a la Municipalidad Provincial de Huancavelica, realizar jornadas de capacitación para el fortalecimiento de la gestión logística de tal forma que se traduzca en los resultados positivos en la calidad de servicio de los trabajadores en beneficio de la productividad de la sub de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica.

A la Sub Gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, implementar un aplicativo para controlar los pedidos de servicios, pedidos de compras, ordenes de servicio y ordenes de compras.

A la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, generar políticas de incentivo a fin de incrementar los ingresos de los trabajadores, en especial de los trabajadores del régimen laboral de contratación administrativa y servicios.

Incorporar políticas de motivación como parte de la estrategia para lograr una buena calidad de servicio del personal administrativo de la sub gerencia de logística municipalidad provincial de Huancavelica, así poder lograr las metas y objetivos trazados.

Al sub gerente de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica practicar la empatía, para así incentivaren los trabajadores la colaboración y proactividad que incrementara la calidad de servicio.

A la Municipalidad Provincial de Huancavelica, realizar jornadas de capacitación para el fortalecimiento de la cortesía de tal forma que se traduzca en los resultados positivos en beneficio de la productividad de la sub de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

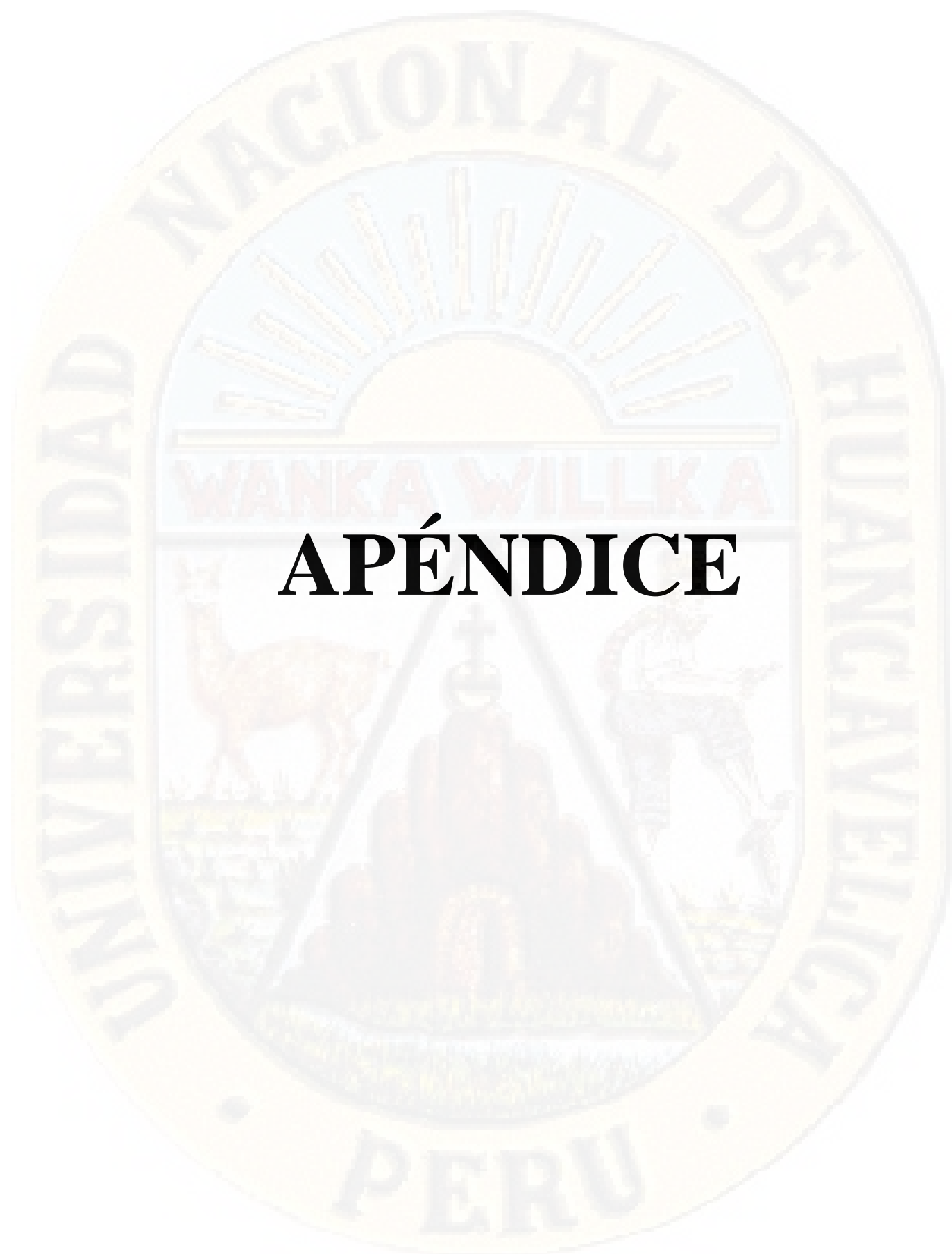
REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. G. (2014). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Aleman, L. K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes*. Trujillo Perú: Universidad privada Antenor Orrego.
- Alvarez Cabrera, M. R. (2017). *Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barrabca, 2016*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarez, L. G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Carácas Venezuela.: Universidad Católica "Andres Bello".
- Andrade, M. C. (2015). *Gestión Logística en las operaciones del Transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao*. Lima Perú: Universidad Nacional de San Marcos .
- Araujo Paitan, A. D. (2018). *La Calidad de servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica . año 2016*. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica 5ta edición*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Babbage, C. (1832). *On the Economy of Machinery and Manufacturers*. Londres: Charles Knight, Pall Mall Kant.
- Baquerizo. J. A. (2015). *El Endeudamiento Financiero y el Crecimiento Empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas de la localidad de Huancavelica, Periodo 2015*. Huancavelica – Perú: Universidad Nacional de Huancavelica
- Bateman, T. S. (2009). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Bello, P. (2013). Origen y Evolución de la Logística. Recuperado de <https://prezi.com/6qp6n9exwtra/origen-y-evolucion-de-la-logistica/>
- Betancourt. Y, M. (2010). "La evaluación de la calidad de servicio " en contribuciones a la economía. Recuperado el 22 de agosto de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ICFES Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Cabanillas Terrones, L. A. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

- Calderon y Cornetero, A. G. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. 2013*. Chiclayo.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobojo.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración* (7ma. Ed). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Octava edición.
- Condori Quispe, R. N. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cordero Ayala, H. (2012). *Investigación*. Arequipa, Perú.
- Coronel Arce, C. S. (2016). *Calidad de Servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial Mega plaza Lima 2016*. Pimentel, Perú - 2016: Universidad Señor de Sipan.
- Coronel, C. (2016). *Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción del Cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016* (Tesis de pregrado). (Junio de 2016). Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción.
- Deming, Edwards W.(1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Diaz Alonso, A. (2008). *Administración Básica I*. México: Fondo editorial F.C.A.
- Droguett, J. F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Evans, J., & W.Lindsay. (2000). *“Administración y control de la calidad”*. Washington: Thomson Editores.
- Fernandez, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*. Chubut: Universidad F.A.S.T.A.
- Flores Tapia C. (2014). *La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Especialistas en Implementación de Campamentos Para el Sector Minero en Lima Metropolitana*. Lima – Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Francisco Marcelo, L. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistemas de gestión de almacenes de un operador logístico*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garvin, D. A. (1996) *Competir en las 8 dimensiones de la calidad*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/137422983/Ocho-Dimensiones-de-Calidad-Definidas-Por-David-a-Garvin>
- Gaspar Sanchez, S. &. (2015). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de*

- Huancavelica periodo 2012*. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Gómez Cáceres, F. Y. (2014). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gomez, C. G. (2006). *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. caso Manisales*. Manizales - Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Hidalgo Faytong, J. R. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. Babahoyo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.
- Hitt Michael A., B. J. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Huamán Bedón, R. J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Inca Allcahuamán M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas
- Izard, G. (2010). *Gestión de la distribución*. Universidad autónoma de Barcelona. Bellaterra. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?gestion+de+la+distribucion&f=false>.
- Lascurain, G. I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Lescano, G. (24 de 05 de 2018). <http://inggabriellescano.blogspot.pe>. Obtenido de <http://inggabriellescano.blogspot.pe>: <http://inggabriellescano.blogspot.pe/2011/04/para-que-sirve-la-espina-de-pescado.html>
- Llovera, j. (2007). Plan de calidad para la atención y el servicio al usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de coro Dr. Alfredo Van Grieken. Universidad católica Andrés de Bello. Facultad de Ciencias Administrativas.
- M., J. G. (2010). *Administración contemporanea*. México: Graw Hill, Sexta edición.
- Mary, S. P. (2010). *Administración*. México: Pearson educación Décima edición.
- Mezomo, J. C. (2001). *Gestao da Qualidade na Saude: Principios Basicos*. Brasil: Ed. Manole Ltda.
- Monterroso, E. (2000). *La gestión del abastecimiento*. Argentina. Recuperada de: <http://www.umlu.edu.ar/ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>.
- Mora, L. (2004). *Indicadores logísticos*. Recuperada de: <http://www.webpicking.com/hojas/indicador.htm>.

- Münch, L. (2007). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015*. Andahuaylas, Peru: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research*. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Parodi Zavala L. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Redhead Garcia, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Claclacayo 2013*. Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reyes, H. S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Landívar.
- Riveros Araque, W. E. (2014). *Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavo Ltda*. Bogota, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Robbins, S. y. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación (octava edición).
- Romero Gonzales, Z. (2009). *Manual de Investigación para principiantes*. Cartagena de Indias, Colombia: Universidad Libre,.
- Rosario Villareal, M. A. (2018). *Las competencias profesionales y la gestión logística y su incidencia en la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2018*. Lima - Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Sales. (1998) *Manual de gerencia de la calidad*. Washington DC. OPS PALTEX.
- Sanguesa, S. M. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. España: Paraninfo.
- Urday & Cebreros, U. J. (2017). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*. Lima Perú: Universidad San Ignacio.
- Urday Jauregui C. & Cebreros Gutierrez P. (2017). *La Gestión Logística y su Influencia en la Competitividad en las Pymes del Sector Construcción Importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del Distrito de Puente Piedra*. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Diaz de Santos. Madrid. Espana.
- Zuluaga, G. T. (24 de 05 de 2018). Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf



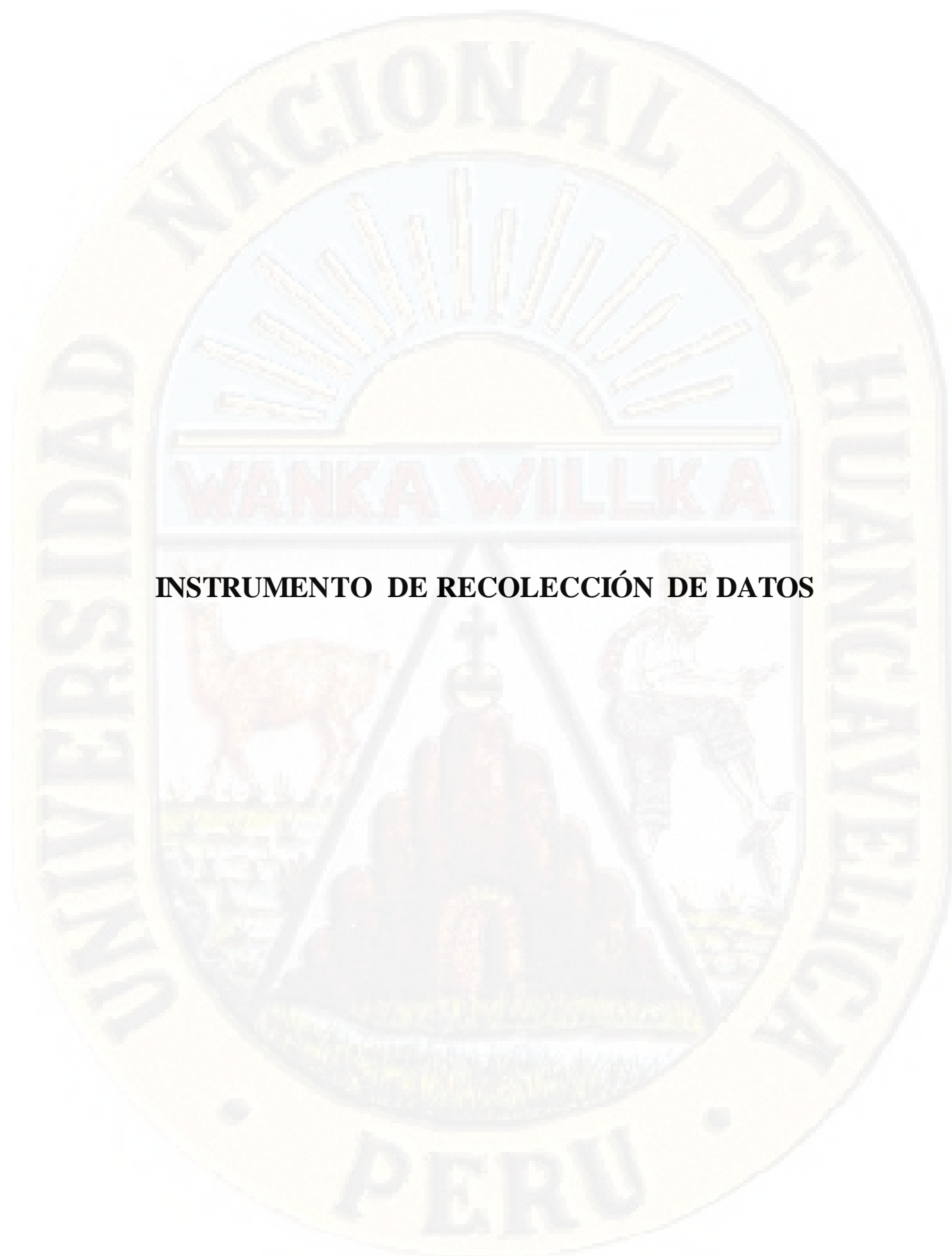
APÉNDICE

MATRIZ DE CONSISTENCIA “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, AÑO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicios en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos tecnológicos, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos humanos, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión gestión de recursos tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión gestión de recursos humanos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p>	<p>Variable 1: Gestión logística</p>	<p>Compras</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación ✓ Requisición. ✓ Cotización. ✓ Selección del proveedor. ✓ Orden de compra. ✓ Seguimiento. ✓ Recepción. ✓ Manejo de facturas. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencias disponibles. ✓ Tiempo límite de caducidad. ✓ Notificación de existencias para pedidos. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Números de operaciones comerciales. ✓ Disminución de costes de las ventas y del transporte. ✓ Capacidad de almacenamiento. ✓ Red de vendedores y/o repartidores. 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplificada, no experimental</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>25 Trabajadores administrativos nombrados y contratados de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Tras haber operado la población en la fórmula para poblaciones finitas y estando el resultado en $24,64 = 25$, se opta por considerar a la muestra 25 unidades de estudio.</p> <p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Encuestas: Cuestionario de encuesta.</p> <p>Análisis Documental: Análisis de material impreso</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial, y para la prueba de hipótesis se hará uso de correlación de Spearman.</p>

<p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión empatía, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la dimensión cortesía, en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad de Huancavelica en el año 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística en la dimensión cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p>	<p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión empatía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p> <p>La gestión logística se relaciona en forma favorable y significativa con la dimensión cortesía en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2018.</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	Gestión de Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de plan tecnológico. ✓ Mantenimiento preventivo.
				Gestión de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y prácticas de RRHH
				Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad de respuesta ante solicitudes.
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entender las necesidades del otro.
				Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato personal.

Bach. Jaime Noel ARROYO MONTAÑEZ
Bach. Romario BENITO SORIANO



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FECHA: / /

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación se le presenta una serie de ítems referentes a la gestión logística y la calidad de servicio dentro de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, los mismos que deberá responder con *sinceridad*, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1 = Siempre	2 = Casi siempre	3 = Regularmente	4 = Alguna vez	5 = Nunca
-------------	------------------	------------------	----------------	-----------

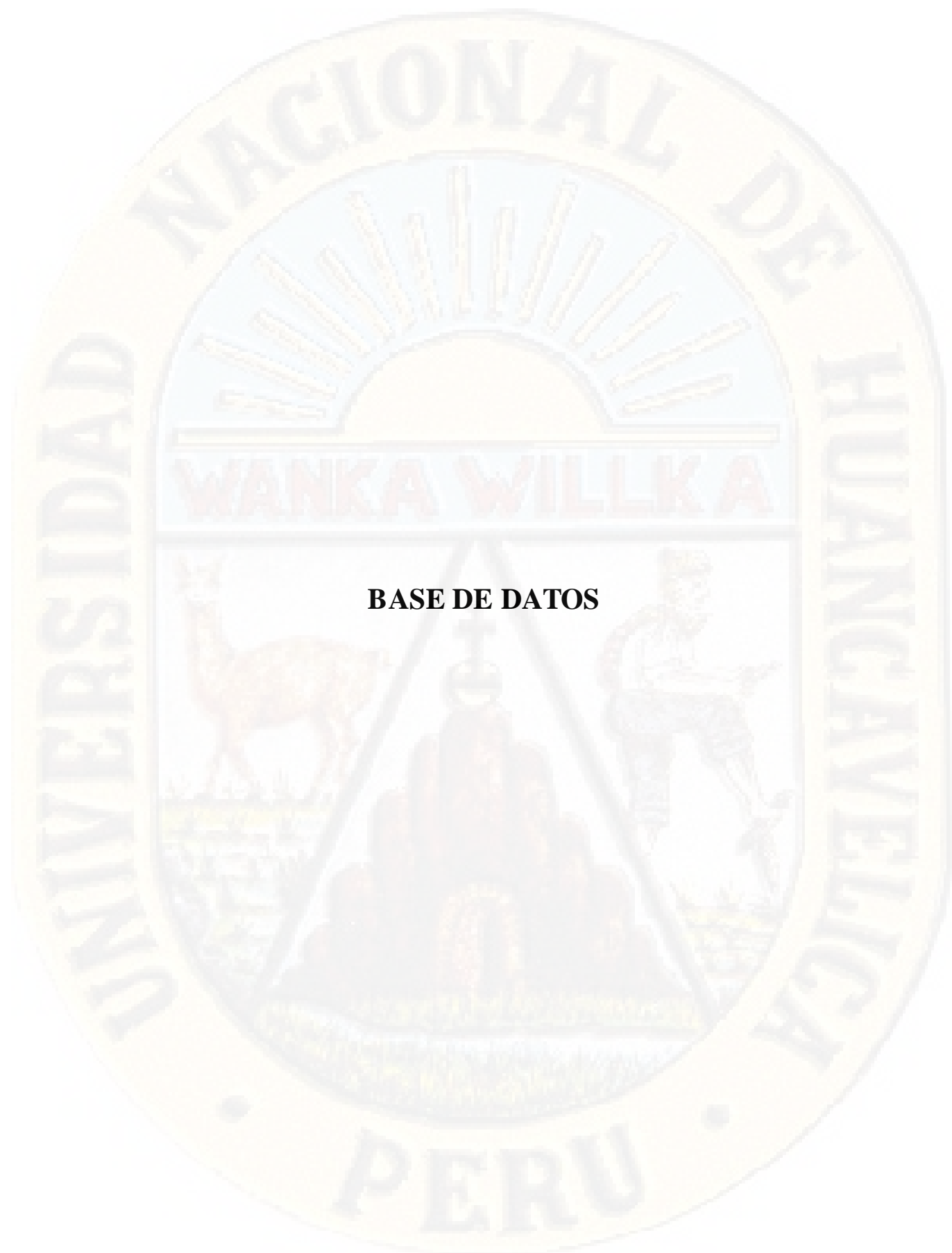
PARTE I: GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿La adquisición de bienes y la contratación de servicios se realiza de manera organizada?					
02	¿La imagen que se tiene de los procesos de contratación y adquisición de la institución es adecuada?					
03	¿La Municipalidad mantiene al día los registros de contratos y procesos de contratación?					
04	¿Se realiza el seguimiento de los documentos, registros y contratos para verificar su cumplimiento?					
05	¿Las contrataciones y adquisiciones que realiza la Municipalidad están acorde con sus lineamientos de política?					
06	¿Existe una ubicación adecuada de los bienes en el almacén?					
07	¿La ubicación de los bienes facilita y mejora el control en los almacenes?					
08	¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?					
09	¿Esta actualizado el reporte de kardex de existencias valoradas de Almacén?					
10	¿Se realiza un resumen mensual del movimiento de almacén?					
11	¿El usuario o trabajador de la Municipalidad se muestra satisfecho con la atención que recibe?					
12	¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo inmediato?					
13	¿Existe un adecuado manejo de la documentación para la entrega de bienes de consumo posterior?					
14	¿La peca es firmada a la hora de la entrega del producto?					

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿La Municipalidad cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores?					
02	¿La Municipalidad ofrece servicios a los habitantes, aprovechando la combinación de la informática y la ofimática?					
03	¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones?					
04	¿Los profesionales que laboran en la Municipalidad están capacitados para el uso de los equipos?					
05	¿La atención es personalizada y dentro de los plazos establecidos?					
06	¿Se cumplen los tiempos y plazos estipulados en el Texto Único de procedimientos Administrativos?					
07	¿El personal es educado y amable?					
08	¿Recibo un servicio rápido?					
09	¿El personal está comprometido y motivado?					
10	¿El trato al público es cordial y amable?					
11	¿El personal entiende las necesidades de la población?					
12	¿El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población?					
13	¿Recibe un trato cordial y amable de parte de los servidores municipales?					
14	¿Se practica el respeto mutuo entre los visitantes a la Municipalidad?					

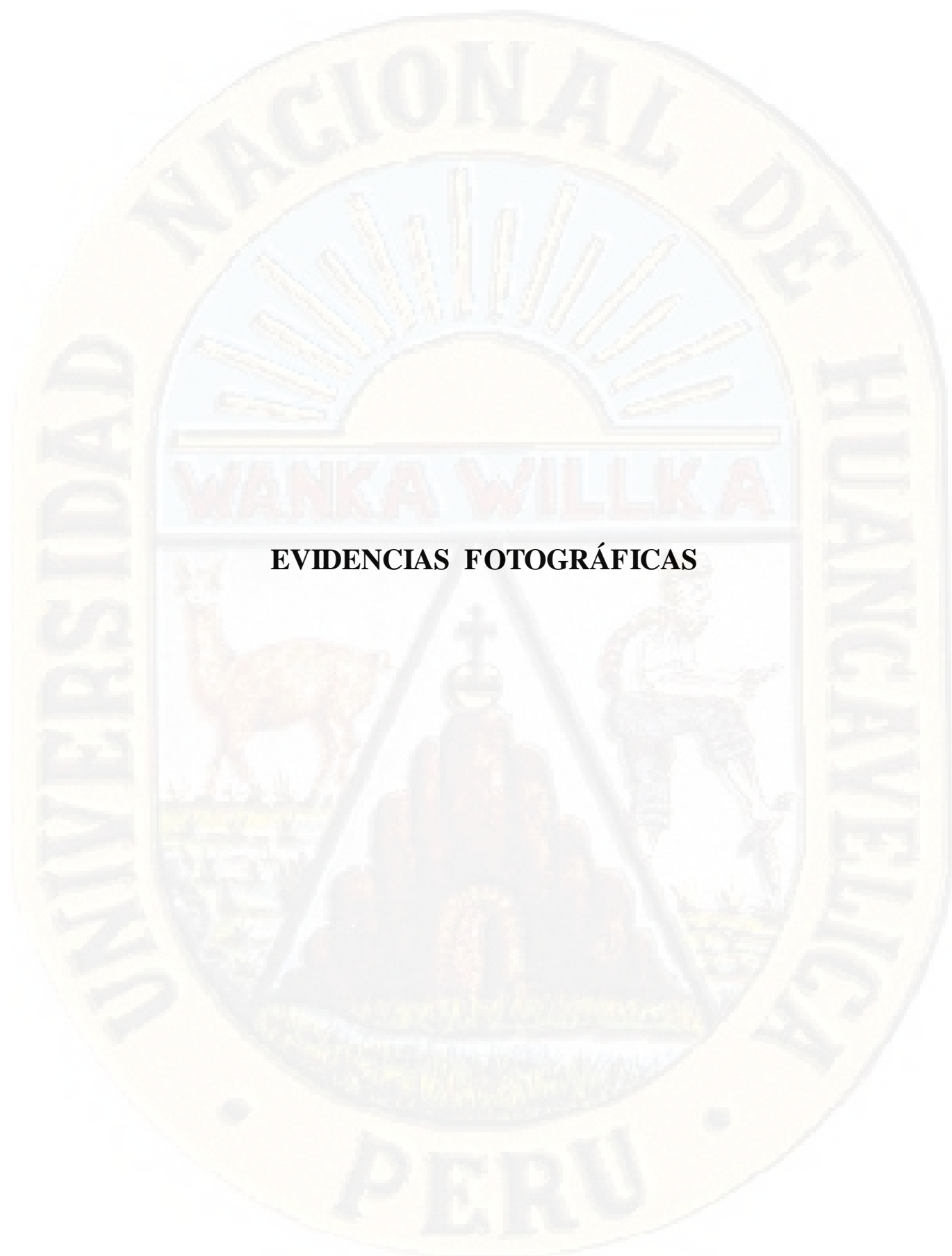
¡Muchas gracias por su colaboración!



BASE DE DATOS

BASE DE DATOS

Nº	GESTIÓN LOGÍSTICA														CALIDAD DE SERVICIO													
	D1					D2					D3				D1			D2			D3			D4			D5	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
2	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	3	4	4	5	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	3	3
4	5	3	5	4	5	2	5	4	4	5	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	1	2	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	2	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
7	4	5	5	2	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
9	4	3	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
10	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5
11	4	5	5	5	5	5	1	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3
12	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4
14	5	4	5	1	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
16	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
17	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4
18	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
19	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
20	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3
21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
22	4	2	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
23	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4
24	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Fotografía N° 01: Responsables de la investigación



Fotografía N° 02: Responsable de la investigación aplicando la encuesta



Fotografía N° 03: Responsable de la investigación aplicando la encuesta



Fotografía N° 04: Responsable de la investigación aplicando la encuesta

