

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## **TESIS**

### **Gestión logística y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021**

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor(es) : Bach. MARTINEZ HURTADO WILDER  
ALEXANDER  
: Bach. MENDOZA GASPAR AYME

Asesor : Mg. RODRIGUEZ ROJAS Neil Alvin

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : Del 08.11.2022 al 07.11.2023

Huancayo– Perú

2024

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS:**  
**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN**  
**DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE TINYAHUARCO – 2021**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Martinez Hurtado Wilder Alexander

Bach. Mendoza Gaspar Ayme

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

**DECANO** : \_\_\_\_\_

DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

DR. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

**SEGUNDO MIEMBRO:** \_\_\_\_\_

MG. GUEVARA SINCHE IVON GENARO

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

MG. VARGAS ARISTE YULIANA

Huancayo \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2024

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO –  
2021**

**Asesor:**

**MS. ADM. NEIL ALVIN RODRÍGUEZ ROJAS**

**Dedicatoria:**

A Dios por ser nuestra fortaleza e inspiración y a nuestros padres por constituirse en seres que nos inspiraron en la formación de nuestra carrera profesional.

**Wilder y Ayme**

**AGRADECIMIENTO:**

Nuestra gratitud al dador de la vida, a nuestros padres como mentores de nuestro futuro. Porque no agradecer a nuestra casa de estudios, la UPLA, a nuestros maestros y asesor de tesis por su empuje y disciplina.

**Wilder y Ayme**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0512 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO - 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. MARTINEZ HURTADO WILDER**  
**Bach. MENDOZA GASPAS AYME**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. RODRIGUEZ ROJAS NEIL ALVIN**

Fue analizado con fecha **21/11/2024**; con **144 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 21 de noviembre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Presentación

Nuestra motivación para completar este trabajo surgió del objetivo general de llevar a cabo una investigación alineada con los principios fundamentales del método científico. El enfoque de investigación adoptado fue el de la investigación básica, que se caracteriza por un diseño de investigación correlacional, no experimental y transversal. En este marco, el objetivo principal se delineó como la investigación de la relación entre la Gestión Logística y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en el 2021. Del mismo modo, analizar las dimensiones específicas siguiendo el diseño detallado en la matriz de consistencia adjunta a este informe final de investigación. Este análisis permitirá comprender y establecer las relaciones pertinentes entre las variables estudiadas, asegurando una interpretación precisa y exhaustiva de los datos recopilados. Además, se evaluarán los resultados obtenidos para identificar patrones y tendencias relevantes que contribuyan al objetivo principal del estudio.

La gestión logística se presentó como la variable principal en nuestra investigación, fundamentada en la base científica que la considera un factor crucial y central para las organizaciones del siglo XXI. Este aspecto es especialmente relevante en la institución pública donde uno de los miembros del equipo trabaja. La primera intención de este estudio es medir la correlación entre las variables previamente mencionadas, evaluando cómo la gestión logística influye en los diferentes aspectos organizacionales y su impacto en la eficiencia y efectividad operativa de dicha institución.

La búsqueda de nuestro título profesional ha sido la principal fuerza impulsora detrás de la finalización exitosa del presente trabajo de investigación. Precisamente debido a esta fuerte motivación, hemos estructurado meticulosamente el contenido de la siguiente manera para mayor claridad y coherencia: Capítulo I: Planteamiento del problema, delimitación, la justificación, y objetivos; Capítulo II: El marco teórico; Capítulo III: Hipótesis y variables;

Capítulo IV: Metodología y con un Capítulo V: de Resultados, además del análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, con sus respectivos anexos.

Los Autores

## CONTENIDO

Asesor:	iv
Dedicatoria:	v
Agradecimiento:	vi
Presentación	vii
Contenido	ix
Contenido De Tablas	xiii
Contenido De Figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>17</b>
1.1 Descripción De La Realidad Problemática	17
1.2. Delimitación Del Problema	20
1.2.1. Delimitación Espacial	20
1.2.2. Delimitación Temporal	21
1.2.3. Delimitación Conceptual O Temática	21
1.3. Formulación Del Problema	22
1.3.1. Problema General	22
1.3.2. Problemas Específicos:	22
1.4. Justificación	22
1.4.1. Justificación Social	22

1.4.2. Justificación Teórica	xi 23
1.4.3. Justificación Metodológica	24
1.4.4. Justificación Práctica	24
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo General	24
1.5.2. Objetivos Específicos	25
CAPITULO II	26
MARCO TEÓRICO 1.1. Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes Internacionales	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales	30
2.2. Bases Teóricas O Científicas	34
2.2.1. Variable Gestión Logística	34
2.2.2. Variable Satisfacción Del Usuario	41
2.3. Marco Conceptual (De Las Variables Y Dimensiones)	48
CAPÍTULO III	50
HIPÓTESIS	50
3.1. Hipótesis General	50
3.2. Hipótesis Específicas	50
3.3. Variables De La Investigación:	50
CAPÍTULO IV	55
METODOLOGÍA	55
4.1. Método De Investigación	55
4.2. Tipo De Investigación	55

4.3. Nivel De Investigación	xii 55
4.4. Diseño De Investigación	56
4.5. Población Y Muestra	57
4.5.1. Población	57
4.5.2. Muestra	58
4.6. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	59
4.6.1. Técnicas De Recolección De Datos	59
4.6.2. Instrumentos De Recolección De Datos:	59
4.7. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos	61
CAPITULO V	65
RESULTADOS	65
4.1. Descripción De Resultados	66
4.1.1. Estudio Descriptivo De La Variable Gestión Logística	67
4.1.2. Estudio Descriptivo De La Variable Satisfacción Del Usuario	78
4.2. Contrastación De Hipótesis	89
4.2.1. Contraste De La Hipótesis General	89
4.1.2. Contrastación Para La Hipótesis Especificas	92
Análisis Y Discusión De Resultados	100
Conclusiones	104
Recomendaciones	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	108
ANEXOS	112
Anexo 1 Matriz de Consistencia	113
Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las Variables	114
Anexo 3 Matriz de Operacionalización del Instrumento	117

	xiii
Anexo 4: Instrumento de la Investigación	121
Anexo 5 Validación de los Instrumentos	123
Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento	126
Anexo 6 Data de procesamiento de datos	127
Anexo 7 Consideraciones Éticas	128
Anexo 8 Consentimiento Informado	130
Anexo 9 Evidencias Fotográficas	131

**Contenido de tablas**

Tabla 1	Población de la investigación.	57
Tabla 2	Muestra de la investigación.	58
Tabla 3	Técnica e instrumentos de investigación	59
Tabla 4	Criterios de interpretación del coeficiente de alfa de cronbach	61
Tabla 5	Validación de expertos	67
Tabla 6	Medición de confiabilidad	67
Tabla 7	Correlación entre el ciclo de deming y la productividad	93
Tabla 8	Correlación:	94
Tabla 9	Correlación proceso de compra y abastecimiento con la satisfacción de los usuarios	95
Tabla 10	Correlación	96
Tabla 11	Correlación de manejo de inventarios y satisfacción del usuario	98
Tabla 12	Correlación	99
Tabla 13	Distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario	100
Tabla 14	Correlación	101

## Contenido de figuras

Figura 1	Desempeño logístico en el Perú 2016 - 2018	19
Figura 2	Delimitación espacial	21
Figura 3	Gestión logística, proceso de compra y abastecimiento	69
Figura 4	Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable	70
Figura 5	Ítem 03 de la dimensión 01 de la primera variable	70
Figura 6	Ítem 04 de la dimensión 01 de la primera variable	71
Figura 7	Ítem 05 de la dimensión 01 de la primera variable	72
Figura 8	Ítem 06 de la dimensión 02 de la primera variable	72
Figura 9	Ítem 07 de la dimensión 02 de la primera variable	73
Figura 10	Ítem 08 de la dimensión 02 de la primera variable	74
Figura 11	Ítem 09 de la dimensión 02 de la primera variable	74
Figura 12	Ítem 10 de la dimensión 02 de la primera variable	75
Figura 13	Ítem 11 de la dimensión 03 de la primera variable	76
Figura 14	Ítem 12 de la dimensión 03 de la primera variable	76
Figura 15	Ítem 13 de la dimensión 03 de la primera variable	77
Figura 16	Ítem 14 de la dimensión 03 de la primera variable	78
Figura 17	Ítem 15 de la dimensión 03 de la primera variable	78
Figura 18	Ítem 16 de la dimensión 03 de la primera variable	79
Figura 19	Ítem 17 de la dimensión 01 de la segunda variable	80
Figura 20	Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable	81
Figura 21	Ítem 19 de la dimensión 01 de la segunda variable	81
Figura 22	Ítem 20 de la dimensión 01 de la segunda variable	82
Figura 23	Ítem 21 de la dimensión 01 de la segunda variable	83
Figura 24	Ítem 22 de la dimensión 01 de la segunda variable	83
Figura 25	Ítem 23 de la dimensión 01 de la segunda variable	84
Figura 26	Ítem 24 de la dimensión 01 de la segunda variable	85
Figura 27	Ítem 25 de la dimensión 01 de la segunda variable	85
Figura 28	Ítem 26 de la dimensión 01 de la segunda variable	86
Figura 29	Ítem 27 de la dimensión 01 de la segunda variable	87
Figura 30	Ítem 28 de la dimensión 01 de la segunda variable	87
Figura 31	Ítem 29 de la dimensión 01 de la segunda variable	88
Figura 32	Ítem 30 de la dimensión 01 de la segunda variable	89
Figura 33	Ítem 31 de la dimensión 01 de la segunda variable	89
Figura 34	Ítem 32 de la dimensión de la segunda variable	90

## Resumen

La presente investigación, el objetivo de la tesis fue, Determinar la relación que existe entre la Gestión logística y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021. Se empleó al método científico de tipo básica, con un diseño de investigación correlacional, no experimental, de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo compuesta por 40 personas (9 funcionarios y 31 servidores ediles) que trabajan en diferentes niveles de la organización. Se valoraron las respuestas utilizando una escala de Likert con opciones como: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Estas opciones fueron respondidas por los participantes de la muestra, y los resultados mostraron una fuerte correlación positiva, con un coeficiente de correlación de  $\rho_s = 0,792^{**}$  con las variables planteadas en el objetivo general. En resumen, hay evidencia sólida de que la Gestión Logística y Satisfacción del Usuario están estrechamente vinculadas en la, Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021. Se observa una sólida evidencia que respalda la estrecha relación entre la Gestión Logística y la Satisfacción del Usuario en la organización. Ambos son dos componentes inseparables que se interrelacionan y se influyen mutuamente. Una gestión logística eficiente es fundamental para impulsar la satisfacción del usuario y, por lo tanto, para el éxito de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en 2021. Además, la implementación de prácticas logísticas optimizadas no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la percepción positiva de los usuarios, lo que refuerza el compromiso y la confianza en la gestión municipal.

**Palabra Clave:** Gestión logística, satisfacción del usuario, inventario, almacenes, suministro, distribución, costo

## Abstract

The present investigation, the objective of the thesis was, Determine the relationship that exists between Logistics Management and user satisfaction in the District Municipality of Tinyahuarco - 2021. The basic scientific method was used, with a correlational research design. non-experimental, cross-sectional. The survey technique was used, and the questionnaire was used as an instrument. The sample was made up of 40 people (9 officials and 31 councilors) who work at different levels of the organization. Responses were assessed using a Likert scale with options such as: totally disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree and totally agree. These options were answered by the sample participants, and the results showed a strong positive correlation, with a correlation coefficient of  $\rho_s = 0,792^{**}$  with the variables raised in the general objective. In summary, there is solid evidence that Logistics Management and User Satisfaction are closely linked in the District Municipality of Tinyahuarco – 2021. Solid evidence is observed that supports the close relationship between Logistics Management and User Satisfaction in the organization. Both are two inseparable components that interrelate and influence each other. Efficient logistics management is essential to boost user satisfaction and, therefore, to the success of the District Municipality of Tinyahuarco in 2021. Furthermore, the implementation of optimized logistics practices not only improves operational efficiency, but also increases the positive perception of users, which reinforces commitment and trust in municipal management.

**Keyword:** Logistics management, user satisfaction, inventory, warehouses, supply, distribution, cost.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones más modernas del mundo entero, reconocen y atribuyen su éxito y competitividad al buen funcionamiento de sus cadenas de suministro, abastecimientos, almacenamiento, y distribución; esto como procesos estratégicos, para la diferenciación en sus prestaciones de servicios. Esto nos lleva a orientar y garantizar la eficiencia en las actividades que se realizan en los almacenes y los centros de distribución debido a la importancia que significa en el éxito de la gestión de las cadenas de abastecimientos y distribución de cualquier organización, o institución; por lo que las operaciones logísticas se merecen una visión holística e integral especialmente en los procesos de compras, recepción, almacenamientos, reposición de inventarios y despacho de mercancías, de tal manera que se contribuya al crecimiento y desarrollo organizacional, lo que se reflejara en la satisfacción del usuario.

En este contexto, las empresas y organizaciones peruanas reconocen plenamente los beneficios y ventajas que la gestión logística ofrece para su desarrollo y éxito organizacional. Tanto en el sector privado como en el público, las organizaciones tienen como misión y visión responder y superar las expectativas de sus usuarios, proporcionando bienes y servicios de calidad garantizada. Esta calidad es el resultado de procesos, procedimientos y actividades eficientes dentro de las organizaciones, las cuales se apoyan en una cadena de suministros robusta y bien gestionada. La gestión logística, por lo tanto, se convierte en un pilar fundamental para alcanzar estos objetivos y asegurar la satisfacción del usuario.

Sin embargo, no todo es color de rosa porque en las empresas peruanas nos encontramos con una realidad contraria haciendo de la gestión logística una vía crucis, debido a que aún

vienen gestionándola de manera manual y con el uso de redes sociales, llamadas vía celular, mensajes electrónicos, entre otros medios de poca efectividad considerando que a la fecha se tienen programas completos que han automatizado los procesos de la cadena de suministros, haciendo que las empresas disminuyan sus costos operativos de logística y ejerzan un control al 100% eficiente, evitando las fugas de activos, mal uso a los recursos entre otros., es decir solucionar las brechas en tiempo real respecto al desabastecimiento, retrasos, distribución, abastecimiento, entregas, recepciones entre otros. En la figura 1; se puede apreciar la evaluación al rendimiento de gestión logística organizacional de latino américa (2016 – 2018) en el cual se encuentra al Perú en una ubicación preocupante a diferencia de la ubicación de otros países de la región, lo que significa la necesidad de mejorar urgentemente este problema que refleja las brechas y discrepancias en el tema de gestión logística en las organizaciones del Perú.

**Figura 1 Desempeño logístico en el Perú 2016 - 2018**

Top 10 desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países						
País	2016		2018		Variación	
	Ranking	Puntuación (1-5)	Ranking	Puntuación (1-5)	Rank	Puntuación (1-5)
Chile	46	3.25	34	3.32	12	2.11%
Panamá	40	3.34	38	3.28	2	-1.85%
México	54	3.11	51	3.05	3	-2.01%
Brasil	55	3.09	56	2.99	-1	-3.31%
Colombia	94	2.61	58	2.94	36	12.60%
Argentina	66	2.96	61	2.89	5	-2.55%
Ecuador	74	2.78	62	2.88	12	3.69%
Costa Rica	89	2.65	73	2.79	16	5.39%
Paraguay	101	2.56	74	2.78	27	8.63%
Perú	69	2.89	83	2.69	-14	-6.92%

Fuente: Ministerio de Transporte y Comunicaciones (ENL 2020)

Para el 2021 se espera desarrollar la Encuesta Nacional logística, y obtener resultados favorables respecto al mejoramiento del indicador del Índice de Desempeño Logístico, debido a que la coyuntura actual que se vive respecto al Covid 19., ha obligado el uso de las tecnologías

y plataformas digitales para desarrollar los principales procesos de la cadena de suministros logísticos, aun así, tenemos brechas por mejorar respecto a la gestión logística de las empresas peruanas. MTC (2020)

Es en ese sentido, y previo análisis se considerará a la Municipalidad distrital de Tinyahuarco de Cerro de Pasco como entidad edil objeto de investigación; debido a que la Sub gerencia de Abastecimiento No viene dando un adecuado control en sus almacenes y a su cadena de suministros como son sus actividades de programación de compras, adquisiciones, almacenamiento, distribución y control; lo que se refleja en el funcionamiento de sus áreas funcionales ediles y calidad del servicio prestado, lo que tiene una repercusión negativa en la satisfacción de los usuarios del municipio; que día a día se apersonan por múltiples motivos; estas discrepancias se suman al considerar la débil comunicación horizontal entre las áreas usuarias y la sub gerencia de abastecimientos además del débil diagnostico que se hace a las necesidades reales de las unidades orgánicas y áreas funcionales, respecto a la necesidad de suministrarse con útiles de escritorio, equipos, suministros, materias primas y materiales que afectan el desempeño y por ende la satisfacción usuaria del público objetivo del municipio.

Entre las causas posibles de estas brechas en la gestión logística; es que la entidad edil no viene desarrollando procesos serios para captar personal con experiencia comprobada en logística; sino únicamente vienen captando personal del color político de la gestión, también porque el área logística no suministra el stock de insumos y suministros sobre la base de datos veraces y automatizados, esto debido al débil planeamiento logístico, además de la comunicación débil con las empresas proveedoras, sumándose las quejas constantes por parte de las áreas usuarias ediles debido a la demora en responder los requerimientos y solicitudes de pedidos. Adicionalmente, la falta de capacitación continua y la ausencia de un sistema de evaluación de desempeño agravan estos problemas, impidiendo la implementación de mejoras significativas en la gestión logística.

Como posibles consecuencias de no dar solución a esta problemática; se tiene que la falta de control, abastecimiento, planificación está generando insatisfacción en los usuarios del municipio de Tinyahuarco; por lo urge la implementación inmediata de una serie de indicadores que hagan efectivo los procedimientos logísticos tales como mejorar los procesos de abastecimiento, mejorar la comunicación horizontal con las áreas usuarias, trabajo coordinado y en equipo entre otros. Por lo que, el desarrollo de la presente investigación se justifica al permitir estudiar la relación entre ambas variables de estudio y sobre el cual se propondrá posibles soluciones a la problemática planteada. Además, la ineficiencia en la gestión logística puede resultar en costos operativos elevados y pérdida de recursos. La falta de una respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios también puede deteriorar la confianza y la imagen pública del municipio.

## **1.2. Delimitación del problema**

La investigación, debido a sus características inherentes y su marco metodológico, está intrínsecamente limitada por tres delimitaciones distintas que desempeñan un papel crucial a la hora de configurar e influir en los resultados y hallazgos de la tesis. Estas delimitaciones sirven como límites o parámetros dentro de los cuales opera el proceso de investigación y guían el alcance, la profundidad y la dirección del estudio.

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El desarrollo del proyecto de investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Entidad Edificadora Tinyahuarco, ubicada en EL Jr. Morales Janampa s/n Plazuela Municipal - Cerro de Pasco - Perú. Esta ubicación ofrece un entorno propicio para la ejecución del estudio, ya que brinda acceso a los recursos e infraestructuras necesarios y esenciales para llevar a cabo las actividades de investigación de manera efectiva.

Figura 2 **Delimitación espacial**



*Nota.* La imagen ilustra la posición geográfica precisa en la que se encuentra ubicada la institución, Google Maps 2023.

### 1.2.2. Delimitación Temporal

La extensión temporal que se contempla para la ejecución de cada etapa de los procesos de investigación, teniendo en cuenta los datos y hechos pertinentes, abarca el período del año 2021. Este período de tiempo se ha asignado estratégicamente para garantizar un análisis exhaustivo y exhaustivo del tema en cuestión.

### 1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

En el presente estudio se establecerá el dominio teórico del tema de investigación, definiendo cada categoría de estudio. Esto abarca conceptos de las variables, dimensiones e indicadores. Las variables principales que influyen en la gestión logística y la satisfacción del usuario serán identificadas y descritas. Además, se explorarán las diferentes dimensiones de cada variable para proporcionar una comprensión detallada de sus componentes. Finalmente, se definirán indicadores específicos que permitirán medir y evaluar el desempeño de las variables y dimensiones en estudio de la siguiente manera:

**1ra variable: Gestión logística:** compras y abastecimiento, manejo de inventarios y distribución y almacenamiento.

**2da variable: Satisfacción de los usuarios:** Satisfacción Global del Servicio

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la Gestión logística con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos:**

1. ¿Cómo se relaciona el proceso de compras y abastecimiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?
2. ¿Cómo se relaciona el proceso de manejo de inventarios con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?
3. ¿Cómo se relaciona el proceso de distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación Social**

La trascendencia de la investigación para la sociedad, está justificada por cuanto los beneficiarios serán todos las áreas usuarias que usan los servicios prestados por las oficinas de logística de las entidades ediles a nivel nacional; debido a que con la investigación se busca la agilización y la entrega oportuna de los recursos y suministros requeridos por estos; lo que fomentara el mejoramiento de las actividades que se desarrollan en la cadena de suministros, mejoras en el manejo de información logístico, mejoras en la toma de decisiones, adquisiciones, almacenamiento y procesos de distribución lo que se reflejara en la calidad de los servicios prestados por las áreas

usuarias de la Municipalidad de Tinyahuarco y por ende en la satisfacción de los usuarios internos y público objetivo.

Además, todos los gestores logísticos y las administraciones actuales de las municipalidades distritales y provinciales en el Perú se beneficiarán, al poder utilizar la información y los resultados generados por esta investigación. En ella, se determinará la relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario, aspectos cruciales para el posicionamiento, competitividad y rentabilidad organizacional. Este conocimiento permitirá implementar estrategias más efectivas y mejorar la eficiencia operativa en sus respectivas instituciones. Asimismo, se podrán identificar mejores prácticas y áreas de mejora, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de la confianza pública en la gestión municipal. Esto resultará en una prestación de servicios más adecuada y en una mayor capacidad para responder a las necesidades de la comunidad.

#### **1.4.2. Justificación Teórica**

Con la investigación se llenarán algunos vacíos del conocimiento en el ámbito de la Gestión logística y de la Satisfacción del usuario, en consideración de que el conocimiento no es absoluto, en ese sentido los resultados de la investigación, la estructura teórica que se presenta permite aportar al bagaje teórico científico de ambas variables, enriqueciéndola y llenando vacíos teóricos cognitivos de las ciencias empresariales.

Del mismo modo, se beneficiarán toda organización que busca mejorar sus procesos logísticos con la información teórica del estudio, además de ser fuente de conocimiento útil para cualquier universitario e investigador interesado en desarrollar estudios similares.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Este estudio se fundamenta en una sólida justificación metodológica debido al uso planificado de metodologías, técnicas y procedimientos de investigación efectivos. Además, se enfatizará el desarrollo de instrumentos de recopilación de datos válidos y confiables, garantizando la precisión y consistencia de los datos obtenidos. Esto incluye la creación de matrices que faciliten la síntesis de los objetivos y las metodologías del estudio. Por ejemplo, la matriz para la operacionalización de las variables y la matriz de coherencia, entre otras, servirán como contribuciones metodológicas cruciales al esfuerzo general de investigación. Estas herramientas permitirán una evaluación más rigurosa y sistemática de los datos, asegurando que los resultados sean robustos y aplicables en contextos similares.

### **1.4.4. Justificación Práctica**

En la actualidad, las instituciones están en constante competencia, lo que las obliga a mejorar continuamente su proceso de atención al cliente. Esta necesidad las lleva a buscar, día a día, elementos que aumenten la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Entre estos elementos se encuentran la gestión logística y la satisfacción de los usuarios, que son fundamentales para el éxito organizacional. La presente investigación busca aplicar la teoría a la vida cotidiana de las organizaciones, demostrando cómo una gestión logística eficiente puede mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, la competitividad y rentabilidad de las instituciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar cómo se relaciona el proceso de compras y abastecimiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.
2. Establecer cómo se relaciona el proceso de manejo de inventarios con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.
3. Determinar cómo se relaciona el proceso de distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes

Los antecedentes de esta investigación consisten en el tratamiento detallado de los aspectos teóricos necesarios. Es esencial haber tomado en cuenta estudios previos relevantes que contribuyan al marco teórico de este trabajo. Estos antecedentes incluyen investigaciones que han explorado diversas dimensiones de la gestión logística y su impacto en la satisfacción del usuario, así como estudios que han analizado la eficiencia operativa en distintos contextos organizacionales. A continuación, se presentan los estudios considerados como antecedentes para esta investigación, detallando sus contribuciones y relevancia.

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Flores, L. (2021). En su tesis titulada “*Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*”, desarrollada para obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, tuvo como objetivo determinar en qué medida la logística integral se relaciona con la satisfacción del cliente en Guayaquil. La investigación aplicada y cuantitativa utilizó un diseño no experimental, transaccional y correlacional, con una muestra de 384 clientes encuestados. El análisis de datos se realizó con SPSS, utilizando pruebas como Chi Cuadrado, tau\_b de Kendall y Rho de Spearman. Se concluyó que hay una correlación moderada positiva entre logística integral y satisfacción del cliente, y una correlación baja positiva entre la dimensión de servicio al cliente y satisfacción del cliente, sugiriendo la necesidad de revisar parámetros de capacidad de respuesta, cortesía, accesibilidad y fiabilidad. Además, se

destacó que la innovación en procesos logísticos brinda ventajas competitivas, haciendo los procesos más ágiles y eficientes, reduciendo tiempos y simplificando actividades. Las empresas deben basarse en la logística integral para obtener valor, transformarse, ser flexibles, invertir en tecnología y responder rápidamente al mercado, considerando la gestión de calidad para asegurar la satisfacción del cliente. Esta investigación nos aporta valiosas perspectivas sobre cómo una logística integral eficiente puede influir positivamente en la satisfacción del cliente, un hallazgo relevante para nuestra investigación sobre la gestión logística en instituciones peruanas. Sus conclusiones sobre la importancia de revisar y optimizar parámetros como la capacidad de respuesta, cortesía, accesibilidad y fiabilidad pueden guiar nuestras recomendaciones para mejorar la gestión logística en el contexto municipal. Además, la correlación encontrada entre innovación en procesos logísticos y ventajas competitivas respalda la idea de que las instituciones deben ser flexibles e invertir en tecnología para mejorar su eficiencia y satisfacción del usuario.

Figuroa, M. (2018). En su tesis titulada *“Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.”*, desarrollada para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, propuso un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar la satisfacción del cliente. La investigación descriptiva con enfoque cuantitativo incluyó 43 trabajadores y 4499 clientes a nivel nacional, con una muestra de 44 trabajadores y 381 clientes. Utilizando encuestas y cuestionarios, los datos se analizaron con Microsoft Excel 2013. Se identificaron problemas logísticos como atención en despachos (87.14% en desacuerdo), entregas a tiempo (87.5% en desacuerdo),

entregas completas (54.59% neutral y 38.32% en desacuerdo), productos en mal estado (72.18% en desacuerdo), solución de reclamos (84.25% en desacuerdo) y servicio posventa deficiente (94.75% en desacuerdo), debido a la falta de control de procesos, capacitación y planeación de la demanda. Para resolver estos problemas, se recomendó mejorar el modelo de gestión de procesos logísticos, integrando funciones de compras, distribución, entrega y posventa, con planes de acción enfocados en la capacitación del personal, implementación de tableros de indicadores y mejora del servicio posventa. Este estudio aporta a nuestra investigación sobre gestión logística en instituciones peruanas al resaltar la importancia de la integración de funciones logísticas, la capacitación y el control de procesos para mejorar la satisfacción del usuario.

De la Hoz, J. y Martínez, J. (2017). En su investigación realizada con el título *“Gestión Logística y Competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico”*, desarrollada para obtener el grado de Magister en Administración en la Universidad de la Costa C.U.C., tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la competitividad de las pymes del sector de operadores logísticos en el departamento del Atlántico. La investigación descriptiva y de campo, con un enfoque epistémico positivista y un diseño correlacional y transeccional correlacional, incluyó una población y muestra de 50 personas (25 directivos y 25 coordinadores). Los resultados mostraron que la certificación de proveedores y la calidad de pedidos son cruciales para la gestión logística, destacando la utilización de fichas para el registro de pedidos y la verificación del tiempo de entrega. Se observó un alto nivel de eficiencia en la infraestructura logística, mejorada por la incorporación del sector privado mediante concesiones. Se concluyó que existe una relación proporcional entre gestión logística y

competitividad, aunque de baja intensidad, lo que sugiere que la gestión logística influye en la competitividad de las pymes del sector logístico en el departamento del Atlántico. Este estudio es relevante para nuestra investigación, ya que subraya la importancia de la certificación de proveedores y la infraestructura en la optimización de la gestión logística, elementos clave para mejorar la competitividad en instituciones municipales peruanas.

Gellibert, G. (2016). En su producto de investigación intitulada *“Propuesta de mejora en Procesos Logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la Satisfacción del Cliente”*, desarrollada para obtener el grado académico de Maestra en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil analizó la incidencia de los procesos logísticos en la satisfacción del cliente de dicha empresa y diseñó una propuesta de mejora. Utilizando un método deductivo con enfoques cualitativo y cuantitativo, la investigación fue descriptiva, de campo y bibliográfica, abarcando una población de 304 clientes y una muestra de 170 clientes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas y entrevistas, y los datos fueron procesados con Microsoft Excel. Las conclusiones indicaron que los procesos operativos manuales generaban retrasos en los despachos, afectando la satisfacción del cliente. La propuesta de cambio tecnológico incluyó la integración de sistemas operativos mediante el módulo WMS y la herramienta RF SMART, lo que corregiría procesos inadecuados y evitaría demoras. El estudio concluyó que una gestión logística adecuada es crucial para garantizar la calidad del servicio, obtener ventajas competitivas y mejorar el margen del negocio mediante la reducción de costos.

Bedor, D. (2016). En su tesis realizada con el título *“Modelo de Gestión Logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la Empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil”*.,

desarrollada para obtener el grado académico de Magister en Administrador de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil analizó la incidencia del sistema actual de almacenamiento sobre las devoluciones de mercadería, proponiendo un sistema de almacenamiento para productos de alta rotación. Utilizando un método deductivo, cuantitativo y cualitativo, la investigación descriptiva abarcó a 15 empleados del departamento de ventas, producción y almacén. Las técnicas de recolección de información incluyeron encuestas y entrevistas, con cuestionarios como instrumento. Se concluyó que la bodega de producto terminado es insuficiente para el presupuesto de ventas asignado y que los productos se almacenan sin considerar su rotación, resultando en devoluciones de mercadería (por faltantes o productos cambiados) debido a la saturación de la bodega y la falta de un área asignada para el picking. La clasificación ABC ayudó a determinar los productos que requieren mayor atención en el almacenamiento, asignando espacio de acuerdo a la demanda. Este estudio proporciona importantes insights sobre la optimización del almacenamiento y su impacto en la eficiencia logística, aspectos que son relevantes para nuestra investigación sobre gestión logística en instituciones peruanas. Las conclusiones sobre la necesidad de un almacenamiento adecuado y la aplicación del ABC para mejorar la organización y reducir las devoluciones pueden guiar nuestras recomendaciones para mejorar la gestión logística en el contexto municipal.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Vera, T. (2020). En su trabajo de investigación titulada *“Modelo de Gestión Logística basado en indicadores de desempeño para mejorar la Calidad del Servicio en una Institución Educativa de enseñanza superior”*, desarrollada para obtener el grado de Maestra en Ciencias: Ingeniería de Proyectos de la Universidad Nacional de

San Agustín de Arequipa, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión logística basado en indicadores de desempeño para mejorar la calidad del servicio en una institución educativa superior. La investigación, de carácter exploratorio, descriptivo y proyectivo, incluyó a los usuarios internos de los recursos logísticos, como Jefes de Escuelas de Formación Profesional, personal de mantenimiento y personal administrativo, y responsables de la gestión logística. Utilizando encuestas y cuestionarios, los datos se procesaron con Microsoft Excel 2010, presentándose en tablas y gráficos para su análisis. Se concluyó que la gestión logística abarca toda la cadena de suministros y que los indicadores de gestión son fundamentales para monitorear actividades, identificar ineficiencias y proponer mejoras. Además, el análisis de la situación actual reveló varios factores internos que requerían mejoras y que la implementación de un modelo de gestión basado en indicadores de desempeño podría mejorar significativamente la calidad del servicio. Esta investigación aporta insights cruciales sobre el uso de indicadores de desempeño para mejorar la gestión logística, aspectos relevantes para nuestra investigación sobre gestión logística en instituciones peruanas. Estos aportes subrayan la necesidad de una gestión logística bien estructurada para mejorar la calidad del servicio en el contexto municipal.

Ganoza, J. & Vildoso, A. (2019). En su tesis titulada *“Propuesta del Sistema en Gestión Logístico y su relación con la implementación de un Truck Center en Huancayo, 2018”*, desarrollada para obtener el grado de Maestro en Dirección y Administración de Empresas - MBA de la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo determinar la relación entre un sistema de gestión logístico y un Truck Center en Huancayo en 2018. Utilizando un diseño no experimental-transversal, descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo, se consideró una muestra de 44 transportistas de una población de 50. Las encuestas fueron procesadas con SPSS

versión 24, revelando una relación fuerte, directa y significativa entre un sistema de gestión logístico y un Truck Center, sugiriendo que para el éxito del Truck Center es necesario un sistema logístico eficiente que maneje el flujo de información y productos. También se demostró que una adecuada gestión logística es esencial para el transporte de mercancías. Las recomendaciones incluyeron la necesidad de que los Truck Centers brinden servicios básicos como descanso, mantenimiento de vehículos y alimentación, así como un plan de mejora del transporte en la carretera central del Perú, y campañas de sensibilización sobre el desarrollo y las plataformas logísticas.

Napán, M. (2018). En su tesis titulada “*Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017*”, desarrollada para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la incidencia del cumplimiento del proceso logístico en la satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña. Empleó un método de investigación hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional y un enfoque cuantitativo, la investigación consideró a 175 trabajadores administrativos como población, de los cuales se tomó una muestra de 120. Se aplicaron encuestas mediante cuestionarios y los datos fueron tabulados y analizados con el software SPSS versión 22. Las conclusiones indicaron que la gestión del proceso logístico tiene una incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno, sugiriendo la necesidad de mejorar la gestión para alcanzar una satisfacción plena. Además, se encontró que la recepción, verificación, control, valoración y distribución de bienes en la gestión del proceso logístico también afectan significativamente la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña. Se recomendó optimizar la gestión del proceso logístico utilizando indicadores de tiempo y calidad para aumentar la

velocidad de respuesta y mejorar el nivel de servicio, satisfaciendo así los requerimientos de los clientes internos. Estas recomendaciones son clave para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio dentro del instituto.

Zegarra, V. (2018). En su tesis desarrollada y titulada "*Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017*", desarrollada para obtener el grado de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Educación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en 2017. La investigación utilizó un método científico, con un diseño no experimental y transversal-correlacional, abarcando una población de 666 servidores administrativos y una muestra de 244 trabajadores. Se aplicaron encuestas mediante cuestionarios, y los datos fueron analizados con el software estadístico SPSS versión 22. Las conclusiones mostraron una relación directa y significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno, indicando que una gestión logística adecuada genera un impacto positivo en la satisfacción de los trabajadores del ministerio. Además, se encontró que la gestión de compras y abastecimiento, así como la gestión de inventarios, se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente interno. Esto sugiere que una buena gestión de inventarios y abastecimiento influye positivamente en las condiciones de trabajo y en el uso eficiente de los recursos, mejorando la satisfacción de los empleados del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Carranza, J. (2016). En su tesis titulada "*Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*", desarrollada para obtener el grado de Maestro en Dirección de

Operaciones y Cadena de Suministros de la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la medición del nivel de satisfacción del cliente interno y la gestión logística en una empresa de Cajamarca en 2015. Utilizando un método de investigación aplicado y un diseño correlacional, la investigación consideró una población de 333 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra de 105 trabajadores. Se aplicaron encuestas, entrevistas y registros de información, utilizando cuestionarios como instrumento. Las conclusiones indicaron que existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno, destacando que un 52.3% de los encuestados expresó insatisfacción frente a un 47.7% de satisfacción, lo cual indica deficiencias en el control de satisfacción del cliente interno. Para optimizar la gestión logística, se recomendó una gestión integrada con los objetivos y planes estratégicos de la empresa, mejorando la comunicación dentro del área logística y con las áreas clientes, logrando un ciclo de orden de compra que no exceda los 15 días. Además, se subrayó la importancia de que todo el personal del área logística siga un proceso metodológico claro para alcanzar resultados beneficiosos tanto para el área logística como para el cliente interno y la empresa en su conjunto.

## **2.2. Bases teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Variable Gestión logística**

#### **2.2.1.1. Definiciones:**

Ferrin, A. (2017); refiere que la logística “son aquellas actividades relacionadas directamente con los procesos de compras o aprovisionamiento, almacenaje, control de inventarios y distribución previamente planificadas, con el propósito de satisfacer necesidades de los clientes y usuarios”. (p.24)

Anaya, J. (2017); refiere que la logística considera “todas aquellas actividades tendientes a ejercer control en el flujo de materiales, desde la etapa de aprovisionamiento hasta la distribución de los suministros en consideración a los requerimientos previamente realizados por parte de los solicitantes, por lo que la rapidez de entrega va relacionado al plazo de entrega”. (p. 26)

Bureau Veritas (2016); manifiestan que la gestión logística “es la función cuyo fin es la de optimizar los recursos y el flujo de los materiales, con el menor costo de operaciones para satisfacer los requerimientos y necesidades de las áreas o usuarios de una organización”. (p. 37)

#### **2.2.1.2.1. Importancia de la gestión logística en las organizaciones**

Cabe señalar que la importancia de la gestión logística radica en la coordinación precisa del momento y la ubicación de las entregas de materiales y recursos. Es fundamental reconocer que la eficacia de este proceso se vería comprometida si los destinatarios previstos no reciben los artículos que necesitan en el momento y el lugar designados. En consecuencia, la optimización de las operaciones de gestión logística garantiza que cada fase de la cadena de suministro contribuya positivamente a mejorar la propuesta de valor de una organización mediante la mejora de los servicios, la mejora de la calidad de la atención al cliente y una oferta de productos superior. Además, una gestión logística eficiente puede reducir los costos operativos al minimizar los tiempos de espera y la necesidad de almacenamiento. Por último, una adecuada coordinación logística puede aumentar la satisfacción del cliente, lo cual es crucial para la fidelización y el crecimiento sostenido de la empresa.

### **2.2.1.3. Propósitos de la Gestión logística:**

Escudero, M. (2016); nos dice que, el propósito principal de la gestión logística en una organización sea del sector público o privado es responder oportunamente las demandas o requerimientos de las oficinas usuarias, con las condiciones más óptimas de servicios, costos y calidad garantizada. Se debe considerar que cuando se garantiza la calidad de los servicios prestados o del producto entonces la organización saca ventajas competitivas y comparativas sobre el cual incrementan sus utilidades y disminuyen sus costos de operación. (p. 7)

Es en ese sentido, que el referido autor considera que los principales propósitos u objetivos de la gestión logística debidamente planificada y coordinada son los siguientes:

- Permite reducir los costos de procesamiento u operación, lo que favorece a la organización.
- Minimiza las revisiones y controles de inventarios, garantizando el stock necesario en almacenes.
- Reduce los inventarios, y espacios en los almacenes como resultado del sobreabastecimiento innecesario y costoso.
- Permite entregar materiales, insumos y demás recursos en las condiciones más óptimas a través del desembalaje, y la correcta distribución. (p. 61)

### **2.2.1.4. Gestión logística y sus actividades claves**

Mora, L. (2016), enfatiza que las siguientes acciones están relacionadas directamente con la gestión logística:

- Identificación de requerimientos reales de los usuarios: las características solicitadas, respecto a calidad, modelo, diseño, marca color entre otros., tienen una fuerte influencia en las adquisiciones por lo que se le considera una actividad

estratégica sobre el cual se establecen los requerimientos para posteriormente almacenarlos, utilizar determinados embalajes, programar su distribución y plazos de entrega, así como el manejo de los inventarios.

- Manejo del flujo real de la información en los requerimientos: muy importante, a fin de establecer los tiempos más oportunos para el aprovisionamiento y entrega en las mejores condiciones de lo solicitado, así como formular y gestionar los documentos del caso, pedidos, peticiones, órdenes de compra entre otros.
- Mantenimiento de información en el sistema logístico: cuyo fin es acopiar toda la información para usarse en el almacenamiento, manipulación, toma de decisiones de logística.

#### **2.2.1.5. Tipos de logística**

Rouse, M. (2017) a opinión del autor, se tiene en consideración a las siguientes tipologías de la logística:

- Logística para aprovisionamiento: con la que se realizan los requerimientos y compras, para su posterior entrega y abastecimiento de recursos, y materiales que solicitan las oficinas de una organización o en su defecto los clientes para que cumplan con la elaboración de sus productos o prestaciones de servicios.

- Logística para distribuir o suministrar: con la que se gestiona las entregas oportunas de los productos o servicios solicitados al cliente detallista o área usuaria en observancia a los protocolos de entrega y distribución.

- Logística de industrial o de producción: responsable de la gestión y optimización de las fases de almacenamiento y el movimiento de materiales en un área de fabricación o elaboración de productos en consideración a las cantidades requeridas, y especificaciones técnicas.

- Logística Inversa: permite la creación de canales para el reciclamiento, selección de residuos sólidos y su tratamiento, retornos de excesos de inventarios, devolución de productos defectuosos, lo que favorece a la preservación del medio ambiente y a la responsabilidad organizacional y buena imagen de las organizaciones que la aplican.

#### **2.2.1.6. El ciclo de la gestión logística en una organización**

Las actividades de la gestión logística se encuentran enmarcadas en un “ciclo logístico” de manera metódica, por lo que está conformado por las siguientes actividades:

**Actividad orientada al servicio de los usuarios:** en consideración a que las acciones realizadas para comprar, almacenar, distribuir bienes y servicios están destinados a contribuir con la satisfacción de necesidades de las áreas usuarios.

**Actividades orientadas a la selección de los bienes o servicios prestados:** en consideración que, en todo sistema logístico, se deben realizar una selección de los productos, suministros, equipos a entregar, como por ejemplo en el sistema logístico de salud, existe un comité responsable y especializado para realizar la selección.

**Actividades de estimación de necesidades y adquisiciones:** posterior a la selección se determina el número o cantidad del recurso o producto, a adquirir por lo que toda estimación y cálculos de las adquisiciones a realizarse toman su tiempo.

**Actividades de control de existencia, almacenamiento y distribución:** posterior a las adquisiciones o compras de lo requerido, se recibe los artículos, y proceden a su adecuado almacenamiento hasta el momento de la entrega según cronograma y plazos pactados.

### **2.2.1.7. Dimensiones de la Gestión logística**

En consideración, a que la investigación tiene como objeto de estudio a la Municipalidad distrital de Tinyahuarco, es de mencionar que los procesos logísticos y de la cadena de suministros son bastante claras por lo que su eficiencia se observa en el cumplimiento en las entregas de los requerimientos solicitados; en ese sentido se toma en consideración a las dimensiones establecidas para la gestión logística por el autor Mora, L. (2016, p. 67-72)

**Proceso de compras y abastecimiento.** – El autor mencionado, considera que la realización de las compras está considerada como el inicio de la llamada cadena de suministros, por lo que este proceso, debe buscar en primer lugar satisfacer de manera oportuna todos los requerimientos y solicitudes de insumos, materias primas, suministros, servicios entre otros., que son requeridos por una institución, u organización a fin de que estas cumplan con satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios.

De lo anterior, podemos mencionar que las actividades destinadas a gestionar las compras están separadas del proceso de abastecimiento, el cual es establecido normativamente en las oficinas de logística, aun así, se necesitan articularlas debido a que los insumos y materiales adquiridos necesitan ser almacenadas en observancia a normativas y estándares de almacenamiento en lugares limpios, iluminados, espaciosos, ventilados con la temperatura adecuada para garantizar la conservación y calidad cuando se tenga que distribuir a las áreas funcionales solicitantes; y de esta manera contribuir que las entidades públicas y del Estado logren cumplir con sus metas y fines programadas.

**Proceso de manejo de inventarios.** – El manejo de los inventarios busca generar satisfacción en las áreas solicitantes, mediante procedimientos que buscan garantizar la calidad de respuesta a los requerimientos; mediante la distribución de los recursos adquiridos para su entrega oportuna, las evaluaciones y el aseguramiento del stock,

reducción de sobre existencias, y el logro del manejo eficiente del presupuesto logístico, en relación a los costos y el sistema de almacenamiento oportuno, por lo que es recomendable sistematizar estos procesos de valorización, codificación, registro, manejo de excedentes a fin de lograr la eficiencia en la gestión de inventarios.

Estas actividades de manejo de inventarios, significan asumir costos de sostenimiento de inventarios, costos de quiebre de stock, y costos de operaciones, y contribuyen a la adecuada planificación de las necesidades y requerimientos de las áreas y usuarios a fin de contribuir en el cumplimiento óptimo de sus metas trazadas, es decir que se necesita del adecuado manejo de los suministros, materiales, equipos, servicios y recursos, de manera eficiente en su registro, e ubicación en los almacenes, su manipulación y el transporte, así como del mismo control.

**Proceso de distribución y almacenamiento.** – La distribución es una actividad estratégica que va de la mano con el adecuado almacenamiento que tiene como fin garantizar el no deterioro de los suministros, materiales, útiles, equipos, de lo contrario significaría el incremento de los costos operativos que tendría que asumir la entidad u organización. Es decir, que está considerada como una de las actividades trascendentales de la gestión logística, debido a que demanda una buena planificación y contar con adecuados almacenes además de tener todos los medios correctos para la distribución; por lo que su eficiencia minimiza los costos operacionales y maximiza la calidad en los servicios que se prestan.

Al respecto, las actividades de distribución de recursos, suministros y materiales van de la mano con los niveles de priorización de los requerimientos tal cual suceden en las entidades del sector público, donde califica la entre oportuna de las solicitudes o pedidos hechos con anterioridad, por lo que su cumplimiento depende del nivel de stock, abastecimiento y cumplimiento presupuestal.

## **2.2.2. Variable Satisfacción del usuario**

### **2.2.2.1. Definición:**

Se puede definir que la satisfacción de usuario interno, es uno de los objetivos primordiales de las organización y empresas, debido a que estos son los responsables de los diferentes ingresos que suman a la organización por el concepto de ventas. (Miranda et al., 2018)

En el mismo sentido, contiene elementos “afectivos como cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo” (Cronin y Taylor, 1992; citado por Civera Satorres, 2008, p. 54).

Por consiguiente, 28 “pronto se vuelve una actitud global hacia el servicio” (Patterson y Jhonson, 1993, citado por Fraiz y Alén, 2006, p. 252).

Además, podemos relacionarla como una sensación única e irrepetible en cada individuo que se da en un proceso intrasubjetivo e intersubjetivo.

Se puede entender que es una evaluación desde lo personal y social (Valencia, Ardón y Jara, 2007, p. 145).

Tradicionalmente la satisfacción del usuario interno es el resultado de las dimensiones de la calidad del servicio conducen a la satisfacción general del usuario. (Miranda et al., 2018)

La satisfacción interna de los usuarios es una métrica crucial que desempeña un papel fundamental a la hora de definir la ventaja competitiva de una organización, así como su capacidad para ofrecer productos y servicios de alto calibre que se ajusten a las diversas expectativas de la población en general. Esto implica una evaluación exhaustiva de todos sus requisitos, lo que garantiza un enfoque simplificado y eficaz para satisfacer esas necesidades. (Syahidul et al., 2020)

Según Marky (2013), afirmó que la satisfacción de los usuarios puede percibirse como una evaluación subjetiva del nivel de logro alcanzado mediante la utilización del sistema de información. Esta percepción es crucial, ya que puede reemplazar otras métricas cuantificables de eficiencia que con frecuencia pueden faltar. De manera similar, la satisfacción se considera comúnmente como un indicador cualitativo caracterizado por un marcado elemento subjetivo, principalmente debido a que hace hincapié en las percepciones y actitudes individuales más que en criterios tangibles y mensurables.

Según Pastor (2021), la satisfacción del usuario interno, significa la evaluación que hace una persona del servicio o producto que ha recibido, está intrincadamente entrelazada con sus percepciones, experiencias y expectativas habituales. Es crucial hacer hincapié en que cuando el servicio o producto prestado no cumple con las expectativas del usuario, inevitablemente se produce una sensación de decepción. Por el contrario, cuando el servicio o producto cumple con las expectativas del usuario, se genera una sensación de satisfacción en el cliente. Además, superar las expectativas del usuario puede llevar a un estado de euforia y deleite, mejorando así aún más su experiencia general y su percepción del servicio o producto.

Para Andia (2011), La satisfacción interna de los usuarios es un concepto complejo y multifacético que abarca una amplia gama de factores, incluidos, entre otros, los valores morales, las necesidades personales, las experiencias, las expectativas y las percepciones individuales de su organización de atención médica. Además, también tiene en cuenta el entorno externo en el que operan estos usuarios y las diversas influencias que pueden afectar sus acciones dentro de la organización.

La satisfacción interna de los usuarios es la concurrencia del trabajador con las estrategias de gestión y desarrollo implementadas en las empresas e instituciones, lo cual es crucial debido a su impacto significativo en varios aspectos del comportamiento

organizacional, la cultura de calidad y las relaciones interpersonales. En conjunto, estos factores desempeñan un papel fundamental para lograr el éxito y obtener los resultados deseados dentro del marco organizacional. (Cortez, 2014)

Desde estas perspectivas de los autores mencionados, se considera que la satisfacción de los usuarios internos es: un miembro de una organización que utiliza los sistemas, recursos y servicios internos de la misma.

Así mismo, tenemos a la Federación española de municipios y provincias (2003) quienes han establecido que la satisfacción del cliente interno “debe considerarse como aquella condición por el que los usuarios perciben el buen cumplimiento relacionado al abastecimiento de recursos con las cuales se permiten mejorar sus funciones y resultados laborales alcanzando las metas establecidas”. (p. 5)

#### **2.2.2.2. Beneficios de tener al usuario satisfechos**

Toda organización, institución, negocio o área funcional se beneficia cuando genera clientes y usuarios satisfechos sean estos internos o externos, estos beneficios se han resumido en tres importantes beneficios sustentados por Kotler y Amstrong (2015, p. 78) de la manera siguiente:

- Un usuario y cliente que se siente satisfecho por lo general vuelve a usar el servicio y/o comprar el bien, sobre el cual se genera una percepción positiva y se va generando lealtad al producto, marca y empresa o área proveedora.
- Los usuarios satisfechos (interno o externo), se convierten en los mejores suscriptores del bien o servicio usado, sobre su buena experiencia y percepción generada; es decir empiezan a hacer una difusión (publicidad de boca en boca) favorable gracias a que su entidad proveedora ha sabido generarles satisfacción.

- Los usuarios satisfechos, deja de lado las ofertas y ofrecimientos que les lanzan los competidores, porque están convencidos que su proveedor de bienes o servicios es el mejor, por lo tanto, se obtiene como beneficio un lugar en el mercado.

### **2.2.2.3. Enfoques Teóricos de la satisfacción del usuario:**

Para estos autores referentes en el ámbito del marketing; Kotler y Keller, J. (2016), existen las siguientes teorías que son el soporte para la satisfacción de los usuarios, las mismas que se desarrollan en consideración a las expectativas, necesidades y motivación:

- La atribución causal o teoría de Brooks: referida a que los usuarios y clientes internos y externos de una organización son quienes miden los resultados después de comprar, usar, consumir un bien o servicio en términos de satisfacción o insatisfacción; en consideración a elementos endógenos como son las expectativas y percepción del cliente y elementos exógenos como la accesibilidad, y atributos del producto.
- Desempeño del producto y el resultado o teoría de Johnson, Anderson, Fornell y Brooks: referida a que los clientes se generan satisfacción sobre las consideraciones que estos tienen de las ventajas, bondades, atributos, beneficios de los bienes y servicios que consumen, los cuales determina su nivel de satisfacción o contrariamente su insatisfacción.
- Expectativas del usuario o teoría de Liljander y Strandvik: sostienen que los clientes y usuarios previamente al contacto con el producto que adquieren para satisfacer sus necesidades se generan una serie de expectativas por lo general positivas, del cual si son respondidas con creces a través del desempeño real del producto entonces estos usan la clasificación “mejor que” o “peor que”, y emiten su conformidad positiva o favorable al producto de lo contrario su disconformidad

negativa si el producto es peor que lo esperado, es decir, que muy importante es que los proveedores sepan cumplir o rebasar las expectativas de los usuarios.

- Los dos factores del producto o la teoría de Silvestro y Johnston: referida a todos los productos y servicios presentan dimensiones que se relacionan favorablemente con la satisfacción del cliente o en su defecto con la insatisfacción promovida. (p. 132)

#### **2.2.2.4. La satisfacción del usuario y sus niveles**

Para Kotler y Armstrong (2015); son 3 los niveles de satisfacción que los usuarios se generan posterior al contacto con un bien o servicio, siendo los siguientes:

- Usuarios deleitados: cuando el bien o servicio recibido ha sabido rebasar o exceder las expectativas del cliente o usuario, es decir haberlos sorprendido positivamente.
- Usuarios satisfechos: cuando el bien o servicio cumple con lo que el cliente o usuario esperaba del producto, es decir que el desempeño real coincide con sus expectativas formadas respecto al producto.
- Usuarios insatisfechos: cuando el desempeño real del bien o servicio no se acerca siquiera a las expectativas formadas por el usuario, es decir incumplió con satisfacer sus necesidades. (p. 97)

#### **2.2.2.5. Los elementos de la satisfacción de los usuarios:**

Kotler, y Armstrong. (2015, p. 167), enfatizan que la satisfacción de los usuarios tienen en consideración a 3 elemento que son parte de su estructura y sobre el cual se califica y mide la satisfacción percibida:

**El Rendimiento Percibido:** referido a la entrega de valor o desempeño real del producto, el cual es calificado por los usuarios, es decir, son los beneficios, atributos que un bien o servicio ofrece, por lo que se consideran las características siguientes de este elemento:

- **El rendimiento percibido** es únicamente determinado por el usuario, más no así por el proveedor sea esta organización, negocio u área funcional.
- Este elemento (rendimiento percibido) se genera sobre la base de lo que obtiene el usuario a través del bien o servicio utilizado.
- Se estructura sobre la base de la percepción de cada cliente respecto al producto, es decir sobre la percepción que se generan posterior al contacto con el producto, vale decir que no siempre será el resultado de la realidad.
- Se presentan como resultado del efecto multiplicador de otras percepciones y opiniones de terceros que de una u otra manera tienen una influencia e impacto en los usuarios y clientes.
- Están condicionados a los estados anímicos y razonamientos de los clientes y usuarios. (p. 61)

**Expectativas del usuario:** son aquellos sentimientos y esperanzas que los usuarios sienten por conseguir un producto que satisfaga sus deseos y necesidades, por lo que los proveedores deben establecer adecuado niveles de expectativas de tal manera que se atraiga y sepa responder a las expectativas de los usuarios, buscando no sobre prometer a fin de no decepcionarlos para cuando ellos tengan contacto con el bien o servicio, estos autores refieren que la expectativas son producidas por situaciones como:

- Actividades publicitarias y promocionales, con el cual las empresas ofrecen bondades y beneficios para satisfacer necesidades a través de sus productos.
- Experiencias propias que se generaron anteriormente y del cual nuevamente vuelven a adquirir esperando nuevamente satisfacer sus necesidades de igual o mejor forma o manera.

- Referencias de otras personas cercanas de nuestro entorno amical, familiar profesional, del cual se ven influenciadas para comprar productos.
- Ofrecimientos de productos de la competencia, del cual evaluando se considera que tienen buenas ofertas.

**Niveles de Satisfacción:** existen varias fórmulas sobre el cual es posible medir la satisfacción en los usuarios, esto posterior al consumo del producto, del cual encontramos distintos niveles como insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho y deleitado.

Formulas:  $\text{Percepción} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$

$\text{Percepción} = \text{Nivel de satisfacción}$

**Necesidades y deseos:** Consideradas como aquellos estados de tensión producidos internamente en una persona como consecuencia del desequilibrio ideal con el real, es decir, la ausencia de algo que se necesita para satisfacer, por lo que comercialmente se ha establecido que son las necesidades quienes son el fundamento del posicionamiento de un bien o servicio, siempre que se orienten a satisfacer las necesidades existentes como las fisiológicas, de autorrealización, de afecto, de seguridad, de autoestima.

#### 2.2.2.6. La satisfacción del usuario y como medirlas

Kotler, y Amstrong (2015, p. 132), refieren a los siguientes modelos de medición para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios:

**SERVQUAL o modelo de la calidad del servicio.** - Es un modelo, que tiene como autores a Parasuraman et. al (2005) lo desarrollan para determinar la calidad de los servicios prestados en consideración a las percepciones de los usuarios respecto a los productos y las expectativas que se forman previamente al consumo del producto y

sobre el cual se le da una valoración positiva y negativa, este modelo considera a la siguiente dimensión (1):

- **Satisfacción Global del Servicio**

**2.3. Marco conceptual (De las variables y dimensiones)**

- Usuario: La persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto para beneficio propio o de la organización. Palma, S. (2015)
- Calidad Percibida: valoración que realiza el usuario respecto al rendimiento real del bien o servicio posterior a su consumo. Palma, S. (2015).
- Capacidad de respuesta: predisposición por hacer bien las cosas en favor del usuario lo que significa atenderlos con rapidez, cortesía y respeto. Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1995)
- Expectativas: sentimiento que se forma un cliente antes de consumir un producto. Zeithaml, Parasuraman et. al (2005)
- Insatisfacción: sensaciones que se generan al no ser respondidas las necesidades de una persona. Kotler, P. y Keller, K. (2012).
- Rendimiento percibido: relacionadas al rendimiento real y beneficios de un bien o servicio, pudiendo ser positivas o negativas. Kotler, P. y Keller, K. (2012).
- Satisfacción del usuario: desempeña un papel fundamental a la hora de influir en diversas fuentes de ingresos que contribuyen significativamente al rendimiento financiero general de la organización, que son el elemento vital de cualquier entidad empresarial. (Miranda et al., 2018)
- Servicios: son todos aquellos intangibles producidas por una empresa prestadoras de servicios. Kotler y Keller, J. (2016)

- Valor percibido por el usuario. – Valoración subjetiva realizada por el individuo con respecto a la propuesta de calidad, precio y costo-beneficio de un producto o servicio en particular. Esta evaluación también puede abarcar las tarifas o tarifas asociadas al producto o servicio que el usuario evalúa después de su consumo. Kotler y Keller, J. (2016)
- Satisfacción Global del Servicio: Esencia en la gestión de servicios, que se refiere a una evaluación general de un usurario dentro de la organización, basándose en sus experiencias y expectativas. Rebull et al. (2003)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis general

La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.

#### 3.2. Hipótesis específicas

1. El proceso de compras y abastecimiento se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021
2. El proceso de manejo de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.
3. El proceso de distribución y almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.

#### 3.3. Variables de la investigación:

##### 3.3.1. Variable 1: Gestión logística

*Definición conceptual.* - Implica el proceso intrincado y sistemático que cada empleado de una organización lleva a cabo para garantizar la satisfacción y la satisfacción tanto de los usuarios como de los clientes. Este camino crítico requiere la dedicación y la participación inquebrantables de todas las entidades vivientes que constituyen la empresa.

Dimensiones:

- Proceso de compras y abastecimiento.
- Proceso de manejo de inventarios.
- Proceso de distribución y almacenamiento.

### **3.3.2. Variable 2: Satisfacción del usuario**

*Definición conceptual.* - La satisfacción del usuario, refiere a las sensaciones y percepciones que se generan en el usuario al consumir y/o uso del bien o servicio, a una satisfacción global del servicio sobre la calidad de vida del usuario.

Dimension:

- Satisfacción Global del Servicio

### Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión logística</p>	<p>Anaya, J. (2017); refiere que la gestión logística considera “todas aquellas actividades tendientes a ejercer control en el flujo de materiales, desde la etapa de aprovisionamiento hasta la distribución de los suministros en consideración a los requerimientos previamente realizados por parte de los solicitantes, por lo que la rapidez de entrega va relacionado al plazo de entrega”. (p. 26)</p>	<p>La siguiente investigación tendrá como instrumento de aplicación, un cuestionario que medirá la variable “Gestión logística”, este instrumento consta de 16 reactivos tipo Likert y 3 dimensiones: compras y abastecimiento, manejo de inventarios, y distribución y almacenamiento.</p>	<p>Proceso de Compras y abastecimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión permanente del requerimiento de compras según necesidades reales.</li> <li>2. Selección de proveedores por licitación.</li> <li>3. Programación para entrega de pedidos.</li> <li>4. Actualización del cuadro de necesidades para presupuesto anual.</li> <li>5. Gestión de quejas, reclamos y sugerencias.</li> </ol>	<p>1 , 2, 3, 4, 5</p>	<p><b>Ordinal</b></p> <p><b>Tipo</b></p> <p><b>Likert</b></p>
			<p>Proceso de manejo de inventarios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Registros sistematizados de bienes, servicios y mercaderías.</li> <li>7. Acciones para garantizar stock de suministros.</li> <li>8. Formulación de reportes.</li> <li>9. Políticas para garantizar el desabastecimiento.</li> <li>10. Especialistas en el manejo de baja de inventarios.</li> </ol>	<p>6 , 7, 8, 9, 10</p>	
			<p>Proceso de distribución y almacenamiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Minimización del costo total de operación</li> <li>12. Suministros de distribución.</li> <li>13. Adecuados procesos de distribución.</li> <li>14. Adecuada recepción de mercaderías.</li> <li>15. Almacenamiento adecuado de mercaderías y suministros.</li> <li>16. Observancia a los estándares de almacenamiento.</li> </ol>	<p>1 1, 12, 13, 14, 15, 16</p>	

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>

<p><b>Variable 2</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>Se puede definir que la “satisfacción de usuario interno”, debe ser uno de los objetivos primordiales de las organización y empresas, debido a que estos son los responsables de los diferentes ingresos que suman a la organización por el concepto de ventas. (Miranda et al., 2018)</p>	<p>La siguiente investigación tendrá como instrumento de aplicación, un cuestionario que medirá la variable “satisfacción del usuario”, este instrumento consta de 16 reactivos tipo Likert y 1 dimensión: Satisfacción global del servicio.</p>	<p>Satisfacción global del servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciación del Servicio recibido del área usuaria.</li> <li>2. Apreciación de las instalaciones y oficinas del área de logística y almacenes.</li> <li>3. Apreciación de la apariencia y pulcritud del personal logístico y almacén.</li> <li>4. Apreciación de los equipos tecnológicos y programas logísticos utilizados.</li> <li>5. Apreciación del cumplimiento en los tiempos de entrega de pedidos.</li> <li>6. Apreciación de la confianza que genera el personal del área logística.</li> <li>7. Prosecución de lo prometido en calidad y buen servicio logístico.</li> <li>8. Eficiencia y rapidez en la atención de los requerimientos.</li> <li>9. Iniciativa en la propuesta de soluciones a los problemas logísticos de las áreas usuarias.</li> <li>10. Calidad en los servicios prestados por el personal logístico.</li> <li>11. Apreciación de las normativas de seguridad en las oficinas ediles.</li> <li>12. Seguridad en el buen funcionamiento de la gestión logística.</li> <li>13. Iniciativa de mejora permanente en los sistemas logísticos.</li> <li>14. Predisposición con la prontitud de brindar información que se le solicita.</li> <li>15. Capacidad para atender de manera personalizada.</li> <li>16. Capacidad para adaptarse a las exigencias y cambios actuales.</li> </ol>	<p>Del 1 al 16</p>	<p><b>Ordinal</b> <b>Tipo</b> <b>Likert</b></p>
---	---	--	---	---	--------------------	---

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

Este trabajo de investigación considera la siguiente configuración metodológica:

#### **4.1. Método de investigación**

El método de investigación en este caso corresponde al científico, pues se ha planteado la problemática, luego las hipótesis como respuesta a priori al problema y luego se verificará o comprobará cada hipótesis. Tamayo, (2000).

Por lo tanto, en el presente estudio se aplicará el método científico. Esto implica la recolección de información y datos científicos mediante procesos y procedimientos establecidos científicamente en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco, ubicada en la Provincia de Cerro de Pasco.

Adicionalmente, se utilizarán técnicas como la observación sistemática y el análisis estadístico para asegurar la precisión y confiabilidad de los datos obtenidos. La aplicación rigurosa del método científico permitirá identificar patrones y relaciones significativas, contribuyendo así a la solución efectiva del problema planteado y proporcionando un marco sólido para futuras investigaciones en este ámbito.

#### **4.2. Tipo de investigación**

De acuerdo a la finalidad realizada es básica, porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, así mismo es el fundamento de toda investigación. Kerlinger, (2002)

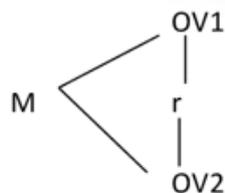
#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional, es decir que luego de conocer la situación problemática y determinar su frecuencia, podemos determinar qué factores están relacionados con esta frecuencia registrada. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014)

#### 4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es correlacional, no experimental y de corte transversal. Esto implica que se busca identificar la relación entre las variables estudiadas sin manipularlas de manera directa. Al ser de corte transversal, los datos se recogen en un único punto en el tiempo, lo que permite obtener una instantánea de las variables y su posible asociación en un momento específico.

Esquemáticamente es expresada de esta forma



**Dónde:**

M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Gestión logística

OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

Por lo que, según Pino, R. (2018); al respecto refiere que el diseño No experimental “se realiza sin la manipulación deliberada de variables, basándose por lo general en las observaciones y análisis posterior que se hacen a los fenómenos tal cual se dan en su ambiente natural, es decir no existen estímulos ni condiciones al que se exponen el sujeto de estudio”. (p. 195)

Y de corte Transeccional; debido a que se recolectará la información en un solo momento y tiempo único. Sánchez, H. (2017, p. 195)

Este diseño, a utilizarse, es de utilización común en el ámbito de las ciencias sociales, además de que no se ira a manipular ninguna de las variables, ciñéndose únicamente a describirlas y observarlas en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

#### 4.5. Población y muestra

##### 4.5.1. Población

Pino, R. (2018); nos dice que la población está “referida al universo, o totalidad de elementos del cual se desarrollan estudios o investigaciones; cuya característica principal es que son medibles, y cuantificables” (p. 449).

Por lo tanto, se tomará en cuenta una población finita compuesta por 40 individuos, incluyendo tanto funcionarios como servidores públicos, que desempeñan sus labores en diversas áreas funcionales dentro de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. Esta selección permite obtener una representación adecuada de las dinámicas y operaciones de la municipalidad, proporcionando un panorama completo de los diferentes roles y responsabilidades que existen dentro de la entidad.

Tabla 1 **Población de la investigación.**

	<b>Elementos de la población</b>	<b>Cantidad</b>
	Funcionarios públicos	09
	Servidores públicos (colaboradores)	31
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia según reporte de la empresa.

#### 4.5.2. Muestra

Para Pino, R. (2018); la muestra es “es una porción, o subconjunto de elementos seleccionados y extraídos de la población con el propósito de estudiarlas” (p. 450)

En ese sentido, la muestra será probabilística, de tipo censo, y estará compuesta por la totalidad de los elementos que conforman la población, es decir, las 40 personas entre funcionarios y servidores públicos que prestan servicios en las diversas áreas funcionales de la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. Este enfoque asegura que todos los miembros de la población sean considerados, lo que permite obtener resultados representativos y precisos sobre las dinámicas y características de la municipalidad.

Del cual el investigador Sánchez, H. (2017); refiere que en este tipo de muestras con pocos elementos "se considera el 100 % de las unidades que la componen como muestra de estudio. Es decir, se trata de una muestra censal, ya que abarca al universo, la población y la muestra simultáneamente". (p. 149)

**Tabla 2 Muestra de la investigación.**

<b>N°</b>	<b>Elementos de la muestra</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Funcionarios públicos	09
<b>2</b>	Servidores públicos (colaboradores)	31
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

*Fuente: Elaboración propia según reporte de la empresa.*

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos

**Tabla 3 Técnica e instrumentos de investigación**

Técnica de investigación	Encuesta	Pino, R. (2018). Resalta la utilidad en el proceso de recojo de datos a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, con el fin de determinar comportamientos acopiando tendencias relacionadas al hecho o fenómeno estudiado. (pág. 251)
Instrumento para recolectar información	Cuestionarios	Pino, R. (2018). Facilita el acopio de información mediante preguntas abiertas, dicotómicas, o cerradas, que serán respondidas según criterios de los participantes, y conseguir resultados representativos. (pág. 252)

**Nota. - Fuente: Elaboración propia según reporte de la empresa.**

Se utilizará a la técnica de investigación: **Encuesta.**

Al respecto Pino, R. (2018); expresa que la encuesta “es una técnica que se desarrolla a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a una muestra de estudio, para recabar información respecto a comportamientos, actitudes, opiniones, con el fin de probar hipótesis o solucionar problemas”. (p. 451)

### 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos:

Pino, R. (2018); dice que “los instrumentos útiles en la recolecta de información o datos están consideradas como herramientas seleccionadas en consideración a las técnicas de investigación consideradas”. (p. 452)

En ese sentido, se tendrá en consideración el uso de los Cuestionarios:

- Cuestionario gestión logística con 16 reactivos, con la escala psicométrica de calificación de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

- Cuestionario satisfacción del usuario interno con 16 reactivos, con la escala psicométrica de calificación de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

#### **4.6.2.1. Validez del instrumento:**

Antes de proceder con la aplicación de los cuestionarios a la muestra seleccionada, se llevará a cabo un proceso de "validación del instrumento". Este proceso se realizará a través del "juicio de expertos", en el cual participarán tres especialistas en el campo de la investigación científica. Estos expertos evaluarán y darán su conformidad respecto a los criterios, contenidos y la construcción de los 16 reactivos de cada instrumento. Esta validación es esencial para asegurar la fiabilidad y la precisión de los cuestionarios, garantizando que los datos recopilados sean representativos y útiles para el estudio.

Pino, R. (2018); afirma que la validez instrumental “es el proceso por el cual se hace una evaluación a los reactivos de una encuesta, en consideración a la existencia de distintos factores que podrían repercutir en la fiabilidad de una de las preguntas”. (p. 453)

El mismo autor, enfatiza que la validación por “juicio de expertos” es un método veraz de validación que permite establecer la fiabilidad de un estudio; realizada a cargo de especialistas investigadores de trayectoria en los temas investigados, por lo que pueden emitir valoraciones y juicios. (p. 453)

#### **4.2.6.2. Análisis de la Confiabilidad el Instrumento:**

Con relación a la confiabilidad de los instrumentos, tenemos a la opinión del investigador Pino, R. (2018); quien declara que la confiabilidad “nos indica el grado

por el que aplicar repetidamente el instrumento a los mismos sujetos, siempre producirá los mismos resultados”. (p. 453)

En la investigación se realizará la confiabilidad mediante el uso del Alfa de Cronbach, y su baremo de valoración:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Los coeficientes hallados se compararán con los siguientes valores de comparación:

**Tabla 4 Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach**

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	
valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Hernández Sampieri y Mendoza. (2018)

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El estudio se llevará a cabo mediante la aplicación de dos instrumentos: un cuestionario diseñado para medir la Gestión Logística y otro destinado a evaluar la Satisfacción de los Usuarios Internos. Estos cuestionarios serán respondidos por un total de 40 personas, entre funcionarios y servidores públicos, que trabajan en diversas áreas

funcionales de la municipalidad estudiada. Cada cuestionario consta de 16 reactivos o preguntas, y se estima que cada participante necesitará aproximadamente 20 minutos para completar su respuesta. Este proceso permitirá obtener datos detallados y específicos sobre la gestión logística y la satisfacción interna, proporcionando una visión integral de estos aspectos dentro de la municipalidad. La recopilación de estos datos es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer la eficiencia y efectividad de los servicios prestados.

El proceso que se desarrolló en la recolección y análisis de los datos de la presente investigación fueron los siguientes:

- Determinación y selección de la población y muestra.
- Definir las técnicas de la recolección de información.
- Elaboraron de los instrumentos de acopio de información.
- Puesta a prueba de los instrumentos de acopio.
- Recolección de la información.
- Procesamiento de la información con el soporte de programas como el MS Excel 2019 y el SPSS Versión 25.
- Análisis de la información.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación será desarrollada en observancia y cumplimiento del Reglamento General de Investigación - UPLA vigente, que ofrece la vía ética para el desarrollo de los trabajos de investigación en su Capítulo IV y Art. 27° en el cual consigna los parámetros Éticos siguientes:

- ✓ Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.
- ✓ La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.
- ✓ Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujeto de investigación o titular de los datos consisten en el uso de la información para los fines específicos establecidos en los proyectos de investigación.
- ✓ Beneficencia y no maleficencia. En toda investigación debe asegurarse el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que, durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico; asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- ✓ Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad. Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad, implica el respeto al conjunto de todas y cada una de las especies de seres vivos y de sus variedades, así como a la diversidad genética.
- ✓ Responsabilidad. Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los

alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional, como social.

- ✓ Veracidad. Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados.
- ✓ Así como el estricto cumplimiento de lo normado en el código de ética y el reglamento de propiedad intelectual.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

El instrumento del presente trabajo de investigación fue sometido a una revisión exhaustiva de 03 (tres expertos) los mismos que se muestran en el siguiente cuadro de resultados:

**Tabla 5 Validación de expertos**

<i>EXPERTO</i>	<i>Cuestionario de Gestión logística</i>		<i>Cuestionario de Satisfacción del usuario</i>	
	<i>Puntaje</i>	<i>%</i>	<i>Puntaje</i>	<i>%</i>
<i>Ms. Adm.</i>	71	79	715	79.44
	5	.44		
<i>Ms. Adm.</i>	69	77	695	77.22
	5	.22		
<i>Ms. Adm.</i>	67	74	671	74.76
	1	.76		
<i>Promedio de</i>	<b>69</b>	<b>78</b>	<b>694</b>	<b>78.403</b>
<i>Valoración</i>	<b>4</b>	<b>.403</b>		

Fuente: Elaboración propia

Promedio de Validación de Expertos = 77.14% (Muy bueno)

**Medición de la confiabilidad:** Coeficiente Alfa de Cronbach.

**Tabla 6 Medición de confiabilidad**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	40

El valor de 0.976 se califica como muy satisfactoria.

**Coefficiente de Correlación de Spearman:** Para el análisis estadístico en la investigación, se tuvo el soporte del paquete estadístico SPSS y de Microsoft Excel. La base de datos se creó en SPSS, a partir de la información se recopiló a través de los instrumentos de recolección de datos.

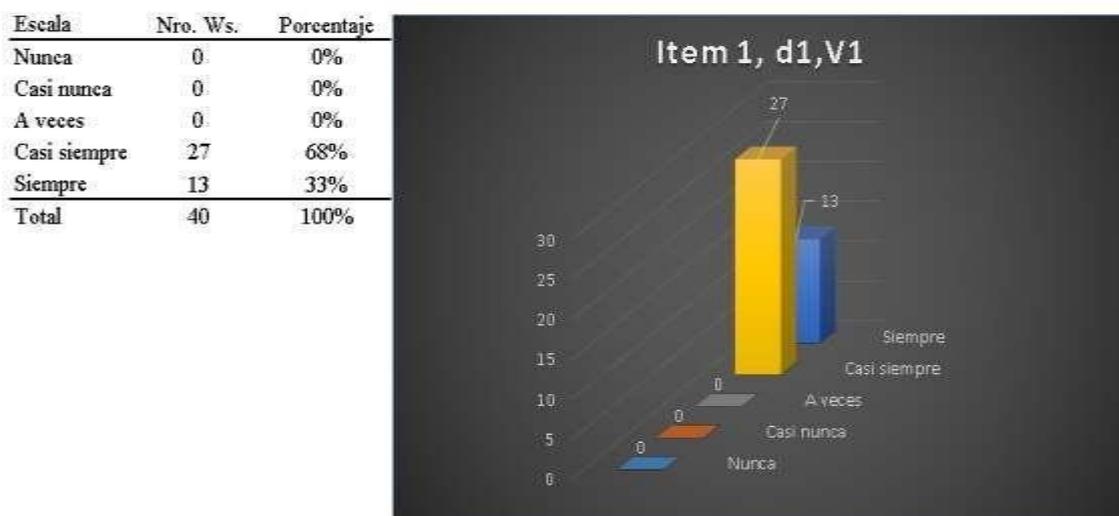
#### 4.1. Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados del estudio, distribuidos en dos partes específicas. En la primera parte, se describen los resultados a través de tablas y figuras, utilizando la estadística descriptiva y el método porcentual para obtener datos en términos de frecuencia y porcentaje. En la segunda parte, se aborda la comprobación de las hipótesis, empleando la estadística inferencial. Para este análisis, se utiliza el coeficiente Tau-c de Kendall, adecuado para dos variables en una muestra menor a 50 individuos. Además, este método es apropiado ya que las categorías no requieren ser emparejadas y las variables son de escala ordinal. Estos resultados ofrecen una visión completa y detallada del estudio, permitiendo tanto una comprensión general como una validación específica de las hipótesis planteadas.

#### 4.1.1. Estudio descriptivo de la variable Gestión Logística

##### a. Variable 1: Gestión Logística – Dimensión 1: Proceso de compra y abastecimiento

Figura 3 Gestión Logística, Proceso de compra y abastecimiento



*Fuente: Elaboración propia a base del cuestionario*

**Ítem Nro. 01** (d1, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que el personal logístico revisa permanentemente que los requerimientos de compras estén sujetas a las necesidades reales de las áreas funcionales del municipio distrital de Tinyahuarco y según se observa en la gráfica el 68% señalan que casi siempre el personal del área de logística revisa permanentemente los requisitos de compras, mientras que el 13% manifiestan que siempre.



Figura 4 Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable

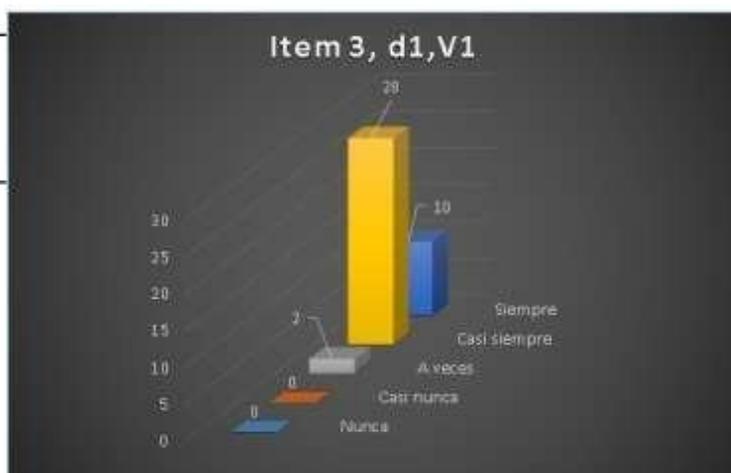
Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	8%
Casi siempre	32	80%
Siempre	5	13%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 02** (d1, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que la elección de proveedores es realizada mediante licitaciones públicas con el fin de garantizar la confiabilidad y el buen record que exigen las contrataciones con el estado, según se observa en la gráfica el 80% señalan que casi siempre el personal del área de logística elige a los proveedores mediante licitaciones públicas, mientras que el 13% manifiestan que siempre y un 8% que a veces.

Figura 5 Ítem 03 de la dimensión 01 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	5%
Casi siempre	28	70%
Siempre	10	25%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 03** (d1, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que la entrega de pedidos se realiza oportunamente y dentro de los plazos establecidos según programación y prioridades, según se observa en la gráfica el 70% señalan que casi siempre el personal del área de logística realiza la entrega de pedidos de manera oportuna, mientras que el 25% manifiestan que siempre, mientras que un 5% manifiesta que a veces.

Figura 6 **Ítem 04 de la dimensión 01 de la primera variable**

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	20	50%
Casi siempre	19	48%
Siempre	1	3%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 04** (d1, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que la actualización del cuadro de necesidades para el presupuesto anual, se elabora coordinadamente con todas las áreas funcionales de la Municipalidad distrital de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica el 50% señalan que a veces la oficina del área de logística actualiza el cuadro de necesidades para el presupuesto anual, mientras que el 48% manifiestan que casi siempre y que un 3% manifiesta que siempre.

Figura 4 Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	21	53%
Casi siempre	19	48%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 05** (d1, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que la oficina de logística cuenta con un adecuado sistema de quejas, reclamos y sugerencias como medio para atender inquietudes de las áreas usuarias, según se observa en la gráfica el 53% señalan que a veces la oficina del área de logística cuenta con un adecuado sistema de quejas, mientras que el 48% manifiestan que casi siempre.

#### b. Variable 1: Gestión Logística – Dimensión 2: Proceso de manejo de inventarios

Figura 8 Ítem 06 de la dimensión 02 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	23	58%
Casi siempre	17	43%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 06** (d2, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que los registros de bienes, servicios, suministros, útiles se desarrollan de manera sistematizada en la oficina de logística del municipio distrital de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica el 58% señalan que a veces la oficina del área de logística registra de manera sistematizada, mientras que el 43% manifiestan que casi siempre.

Figura 9 **Ítem 07 de la dimensión 02 de la primera variable**

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	21	53%
Casi siempre	19	48%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 07** (d2, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que las oficinas de logística cuentan con especialistas que toman medidas para equilibrar la oferta – demanda y garantizar el stock de insumos, servicios y materiales, según se observa en la gráfica el 53% señalan que a veces la oficina del área cuenta con especialistas y que ellos toman medidas, mientras que el 48% manifiestan que casi siempre.

Figura 4 Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3%
A veces	20	50%
Casi siempre	19	48%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 08** (d2, V1): Frente a la pregunta si considera usted, ai cuentan con los reportes de existencia como para asegurar el abastecimiento de materiales, suministros, servicios, útiles a la entidad edil, según se observa en la gráfica el 50% señalan que a veces la oficina del área cuenta con reportes de existencias, mientras que el 48% manifiestan que casi siempre, y el otro 3% manifiesta que casi nunca.

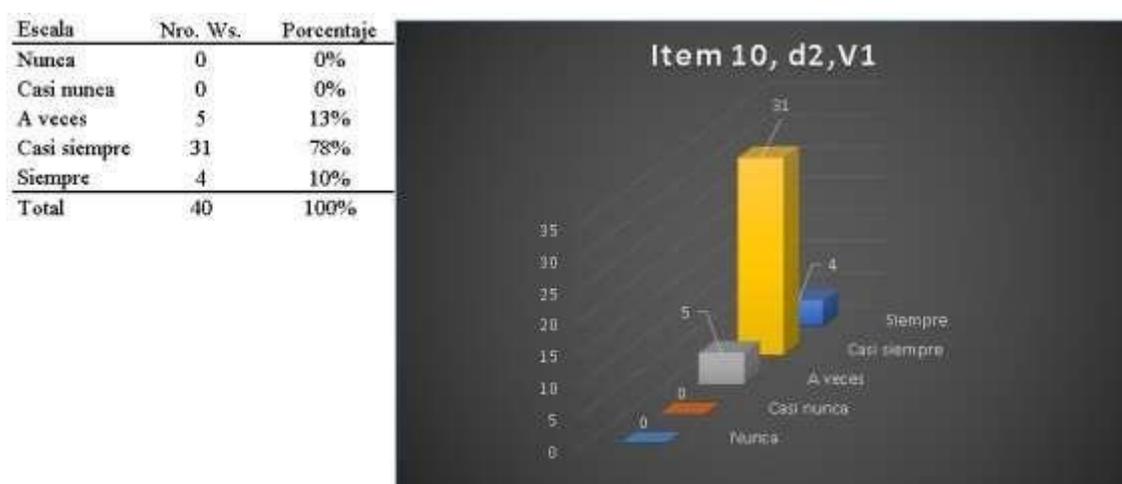
Figura 11 Ítem 09 de la dimensión 02 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	25	63%
Casi siempre	15	38%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 09** (d2, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que se han dado políticas que permitan evitar el desabastecimiento logístico en la Municipalidad distrital de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica el 63% señalan que a veces la oficina del área cuenta con políticas para evitar el desabastecimiento, mientras que el 38% manifiestan que casi siempre.

Figura 12 **Ítem 10 de la dimensión 02 de la primera variable**



**Ítem Nro. 10** (d2, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que la oficina de logística cuenta con especialistas para codificar, valorizar, y manejar la baja de inventarios, según se observa en la gráfica el 78% señalan que casi siempre la oficina del área cuenta con especialistas para codificar, valorizar, y manejar la baja de inventarios, mientras que el 13% manifiestan que a veces y el 10% siempre.

**c. Variable 1: Gestión Logística – Dimensión 3: Proceso de distribución y almacenamiento**

Figura 4 Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable

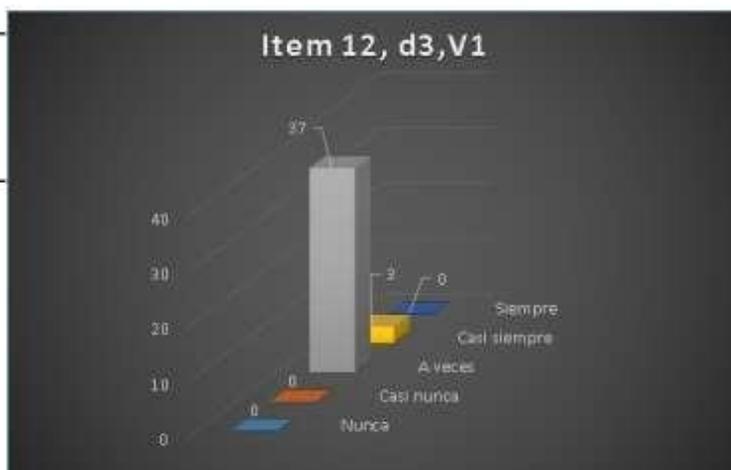
Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	21	53%
Casi siempre	19	48%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 11** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que en la oficina de logística se vienen realizando acciones destinadas a aminorar el costo total de las operaciones logísticas, según se observa en la gráfica el 53% señalan que a veces la oficina del área realiza acciones destinadas a disminuir el costo total de las operaciones logísticas, mientras que el 48% manifiestan que casi siempre.

Figura 14 Ítem 12 de la dimensión 03 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	37	93%
Casi siempre	3	8%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 12** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que el suministro de distribución se realiza oportunamente y en los plazos pactado según necesidades de las áreas ediles, según se observa en la gráfica el 93% señalan que a veces la oficina del área realiza acciones oportunas en el suministro de distribución, mientras que el 8% manifiestan que casi siempre.

Figura 15 **Ítem 13 de la dimensión 03 de la primera variable**

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	16	40%
Casi siempre	23	58%
Siempre	1	3%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 13** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que los procesos de distribución son desarrollados en observancia a las normativas y manuales vigentes, según se observa en la gráfica el 58% señalan que casi siempre los procesos se desarrollan en observancia a normas y manuales vigentes, mientras que el 40% manifiestan que a veces y el otro 3% siempre.

Figura 4 Ítem 02 de la dimensión 01 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	11	28%
Casi siempre	29	73%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 14** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que son eficientes los procedimientos para la recepción de mercaderías y suministros, según se observa en la gráfica el 73% señalan que casi siempre son eficientes los procedimientos de recepción de mercaderías y suministros, mientras que el 28% manifiestan que a veces.

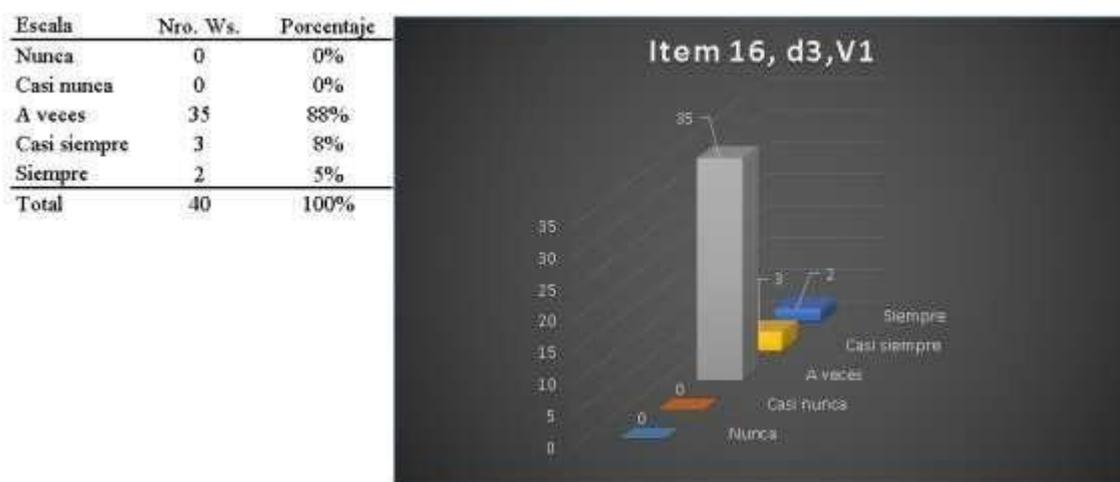
Figura 17 Ítem 15 de la dimensión 03 de la primera variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	29	73%
Casi siempre	11	28%
Siempre	0	0%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 15** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que los procesos de almacenamiento son eficientes y garantizan la calidad y operatividad de las mercaderías y suministros, según se observa en la gráfica el 73% señalan que a veces son eficientes los procesos de almacenamiento en eficiencia y calidad, mientras que el 28% manifiestan que casi siempre.

Figura 18 **Ítem 16 de la dimensión 03 de la primera variable**

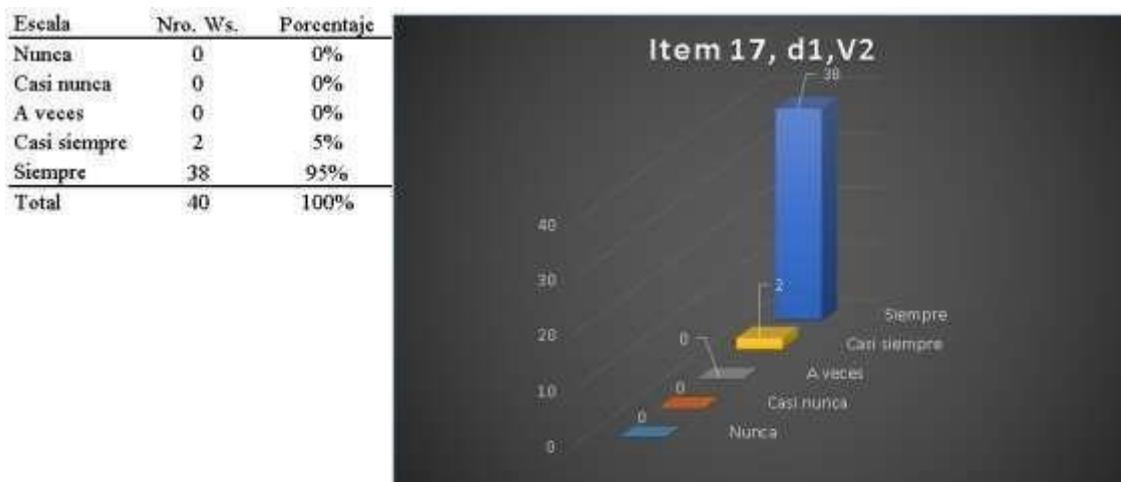


**Ítem Nro. 16** (d3, V1): Frente a la pregunta si considera usted, que los procesos de almacenamiento son realizados en consideración a los mínimos estándares dispuestos según tipo de productos, mercaderías, fechas de vencimiento, fragilidad, según se observa en la gráfica el 88% señalan que a veces son realizados en consideración a los mínimos estándares, mientras que el 8% manifiestan que casi siempre y el 5% siempre.

#### 4.1.2. Estudio descriptivo de la variable Satisfacción del usuario

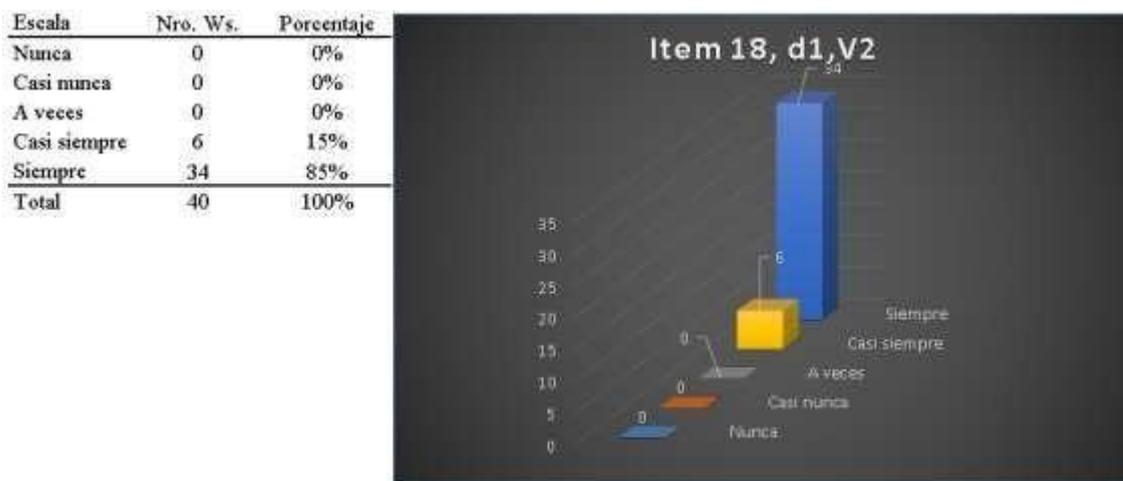
##### a. Variable 2: Satisfacción del usuario – Dimensión 1: Satisfacción global del servicio

Figura 19 Ítem 17 de la dimensión 01 de la segunda variable



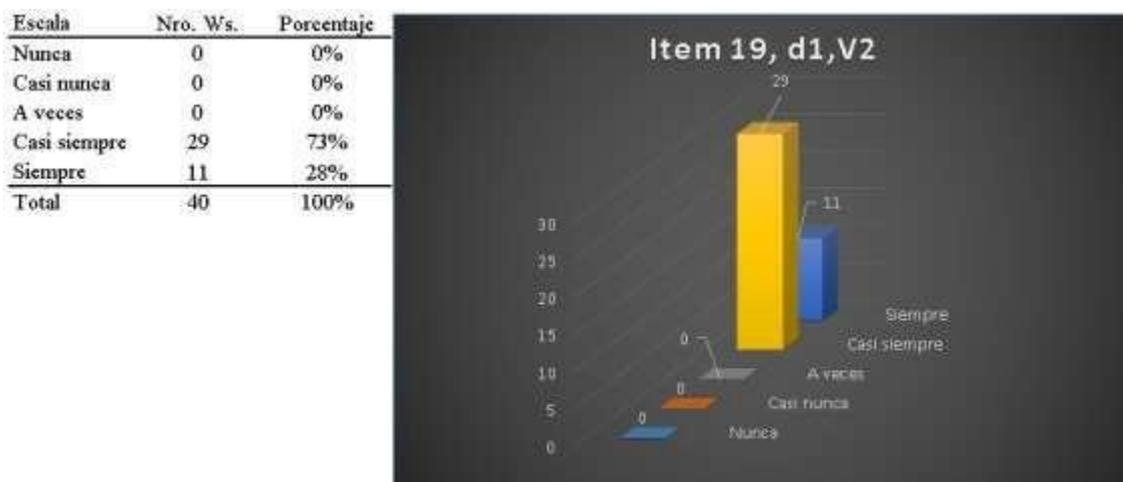
**Ítem Nro. 17** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que los servicios prestados por el área de logística están a la altura de las exigencias de las áreas usuarias de la Municipalidad de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica el 95% señalan que siempre los servicios prestados por el área de logística están a la altura de las exigencias, mientras que el 5% manifiestan que casi siempre.

Figura 20 Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable



**Ítem Nro. 18** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que las oficinas y almacenes del área de logística de la municipalidad de Tinyahuarco se encuentran limpias, organizadas, cómodas, y seguras, según se observa en la gráfica el 85% señalan que siempre las oficinas y almacenes de logística se encuentran limpias, organizadas, cómodas y seguras, mientras que el 15% manifiestan que casi siempre.

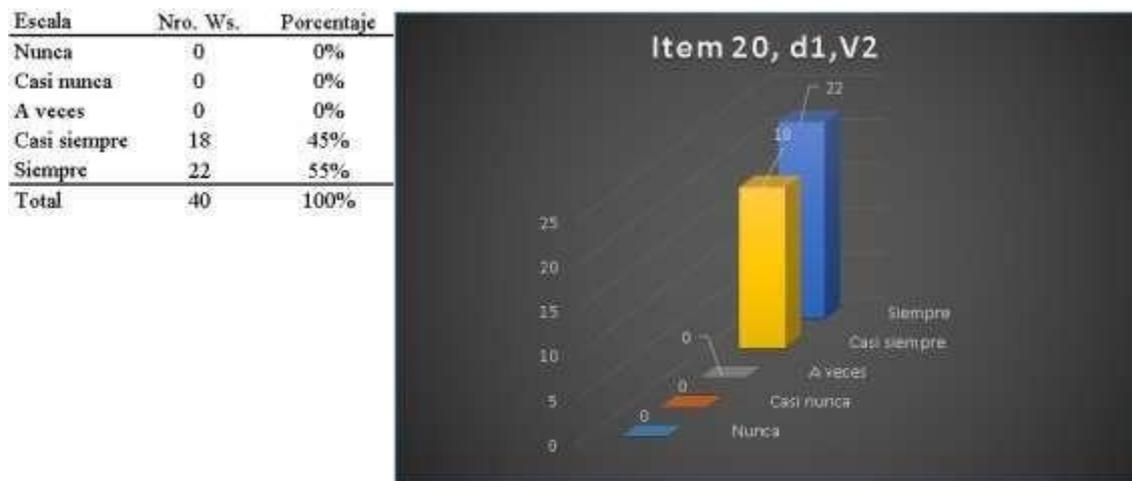
Figura 21 Ítem 19 de la dimensión 01 de la segunda variable



**Ítem Nro. 19** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted que los servidores del área de logística tienen una apariencia pulcra y visten uniformes distintivos, el 73%

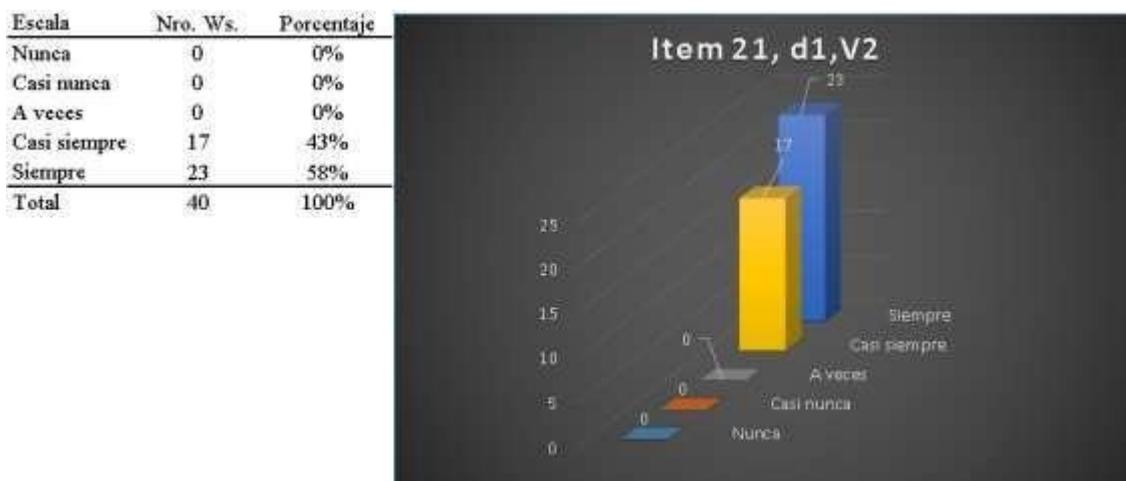
señalan que casi siempre los servidores del área de logística tienen una apariencia pulcra y visten uniformes distintivos, mientras que el 28% manifiestan que siempre.

Figura 22 **Ítem 20 de la dimensión 01 de la segunda variable**



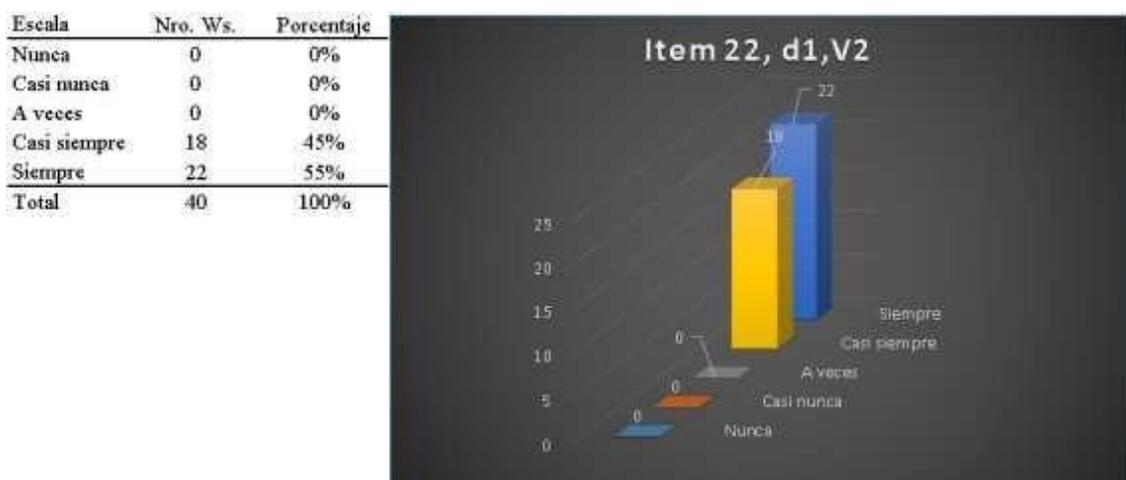
**Ítem Nro. 20** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que el área de logística esta implementada con equipos tecnológicos y programas logísticos modernos que garantizan el buen desarrollo de sus actividades, según se observa en la gráfica el 55% señalan que siempre que el área de logística esta implementada con equipos tecnológicos y programas logísticos modernos, mientras que el 45% manifiestan que casi siempre.

Figura 20 Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable



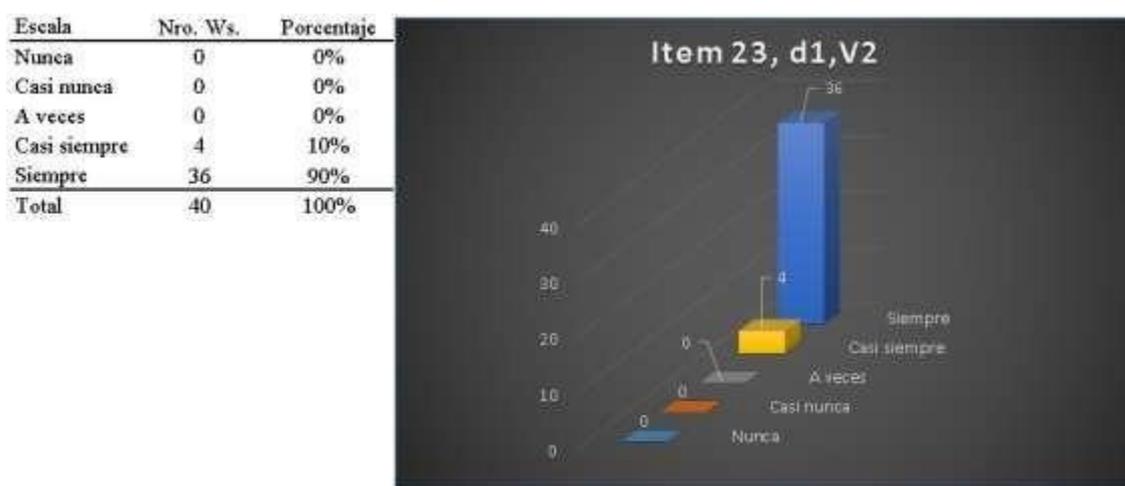
**Ítem Nro. 21** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que la oficina de logística responde oportunamente a las solicitudes y requerimientos de las áreas usuarias, según se observa en la gráfica el 58% señalan que siempre el área de logística responde oportunamente a las solicitudes y requerimientos de las áreas usuarias, mientras que el 43% manifiestan que casi siempre.

Figura 24 Ítem 22 de la dimensión 01 de la segunda variable



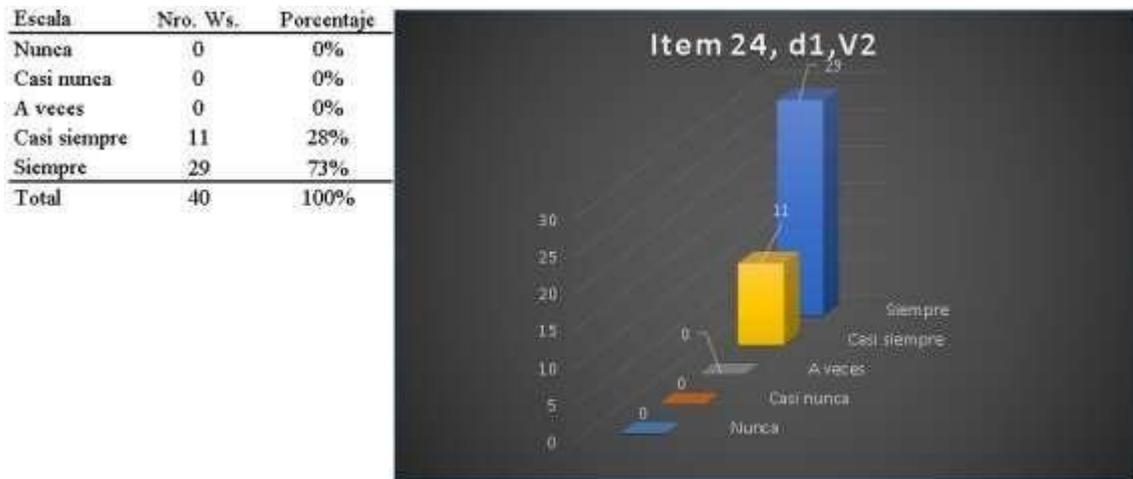
**Ítem Nro. 22** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que los servidores que prestan servicios en la oficina de logística son profesionales y especialistas con experiencia comprobada en actividades logísticas, según se observa en la gráfica el 55% señalan que siempre el área de logística presta servicios con profesionales y especialistas con experiencia, mientras que el 45% manifiestan que casi siempre.

Figura 25 **Ítem 23 de la dimensión 01 de la segunda variable**



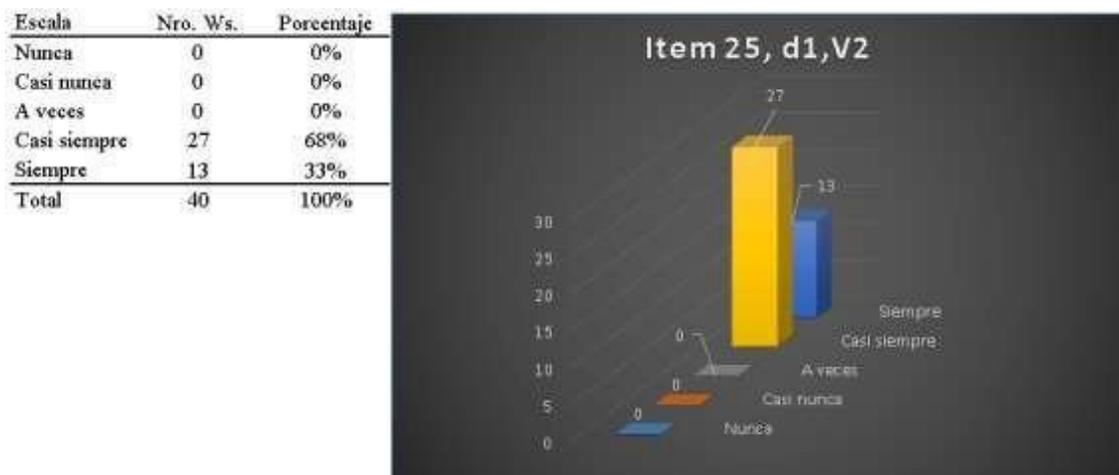
**Ítem Nro. 23** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que el área de logística cumple con brindar calidad y buen servicio a las distintas oficinas usuarias del municipio distrital de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica el 90% señalan que siempre el área de logística cumple con brindar calidad y buen servicio, mientras que el 10% manifiestan que casi siempre.

Figura 20 Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable



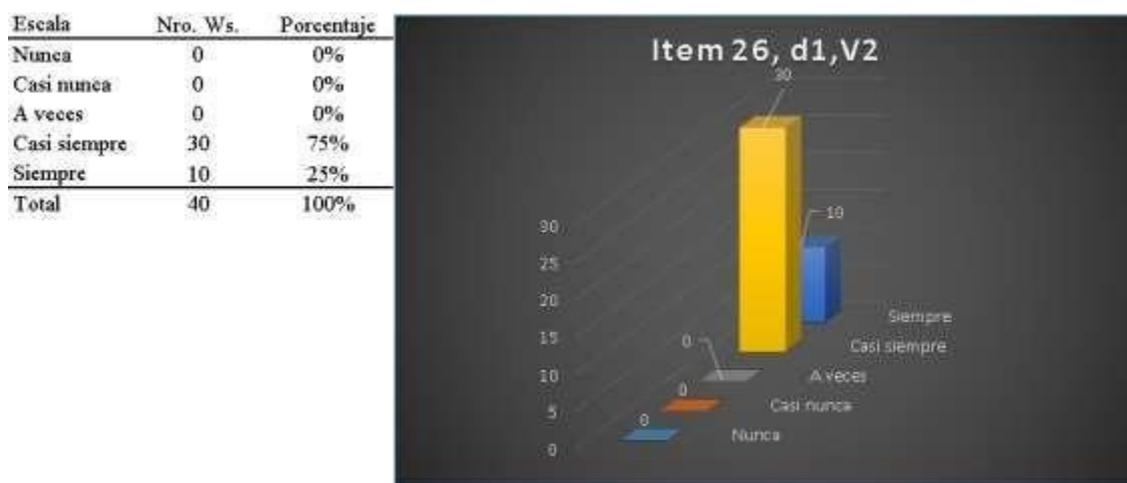
**Ítem Nro. 24** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que los colaboradores de logística son muy eficientes y predispuestos para atender los requerimientos de las áreas usuarias, según se observa en la gráfica, el 73% señalan que siempre los colaboradores de logística son muy eficientes y predispuestos para atender los requerimientos de las áreas usuarias, mientras que el 28% manifiestan que casi siempre.

Figura 27 Ítem 25 de la dimensión 01 de la segunda variable



**Ítem Nro. 25** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que los colaboradores del área de logística tienen la actitud para dar solución inmediata a los problemas logísticos de las oficinas del municipio de Tinyahuarco, según se observa en la gráfica, el 68% señalan que casi siempre los colaboradores de logística tienen la actitud para dar solución inmediata a los problemas logísticos, mientras que el 33% manifiestan que siempre.

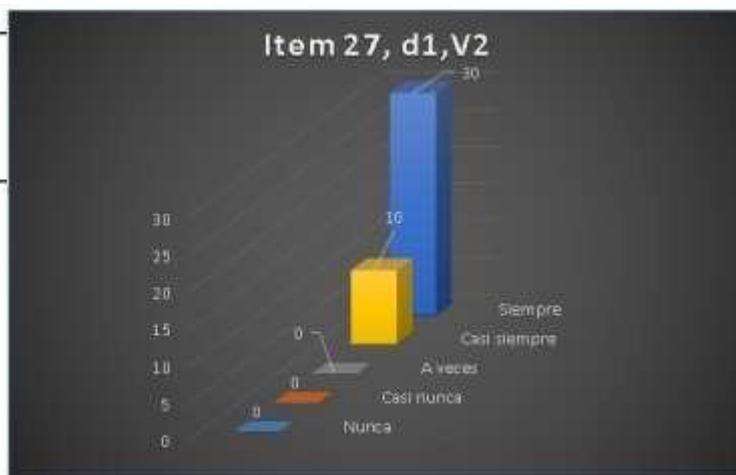
Figura 28 **Ítem 26 de la dimensión 01 de la segunda variable**



**Ítem Nro. 26** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, los servicios administrativos que prestan el personal que labora en el área de logística son de calidad, según se observa en la gráfica, el 75% señalan que casi siempre los servicios administrativos que presta el personal que labora en el área logística son de calidad, mientras que el 25% manifiestan que siempre.

Figura 20 Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	10	25%
Siempre	30	75%
Total	40	100%



**Ítem Nro. 27** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que la oficina de logística, cuenta con profesionales y personal especialistas que brindan servicios a la altura de las exigencias ediles, según se observa en la gráfica, el 75% señalan que casi siempre la oficina logística cuenta con profesionales y personal especialista, mientras que el 25% manifiestan que casi siempre.

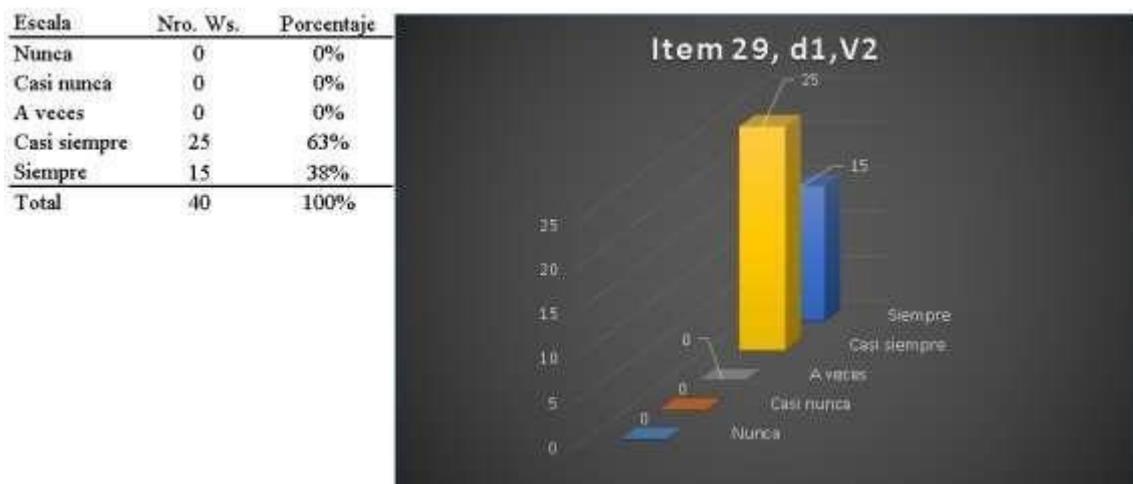
Figura 30 Ítem 28 de la dimensión 01 de la segunda variable

Escala	Nro. Ws.	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	22	55%
Siempre	18	45%
Total	40	100%



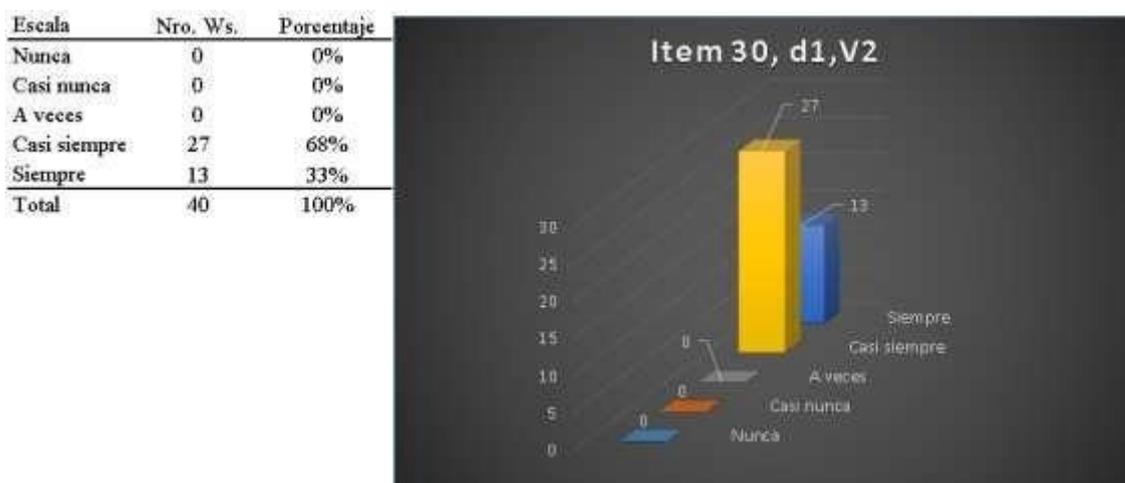
**Ítem Nro. 28** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que la cadena de suministros (compras, almacenamiento, manejo de inventarios, distribución) son desarrolladas con transparencia, honestidad y cumplimiento a las directivas y norma vigentes, el 55% señalan que casi siempre la oficina logística desarrolla sus actividades con transparencia y honestidad en cumplimiento a las normativas vigentes, mientras que el 45% manifiestan que siempre.

Figura 31 **Ítem 29 de la dimensión 01 de la segunda variable**



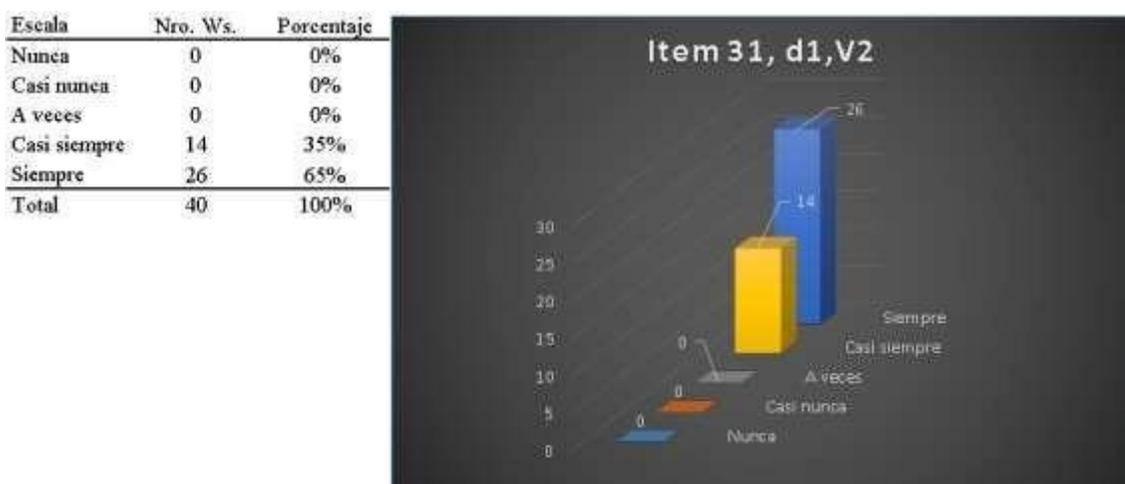
**Ítem Nro. 29** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que todos los procesos, y actividades que se desarrollan en el área de logística son innovados y mejorados permanentemente, el 63% señalan que casi siempre la oficina logística desarrolla sus actividades con procesos innovados y mejorados, mientras que el 38% manifiestan que siempre.

Figura 20 Ítem 18 de la dimensión 01 de la segunda variable



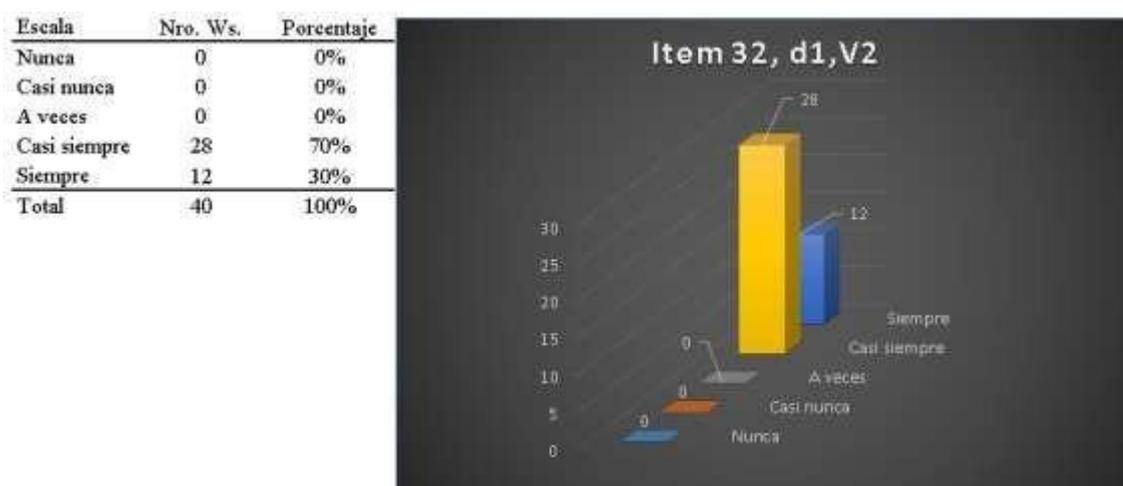
**Ítem Nro. 30** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que el personal de logística está capacitado permanentemente, el 68% señalan que casi siempre la oficina logística cuenta con personal capacitado, mientras que el 33% manifiestan que siempre.

Figura 33 Ítem 31 de la dimensión 01 de la segunda variable



**Ítem Nro. 31** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que el área de logística comprende y responde las necesidades específicas de cada una de las oficinas ediles y por ende brinda un servicio personalizado, el 65% señalan que siempre la oficina logística comprende y responde las necesidades específicas de los usuarios, mientras que el 35% manifiestan que casi siempre.

Figura 34 **Ítem 32 de la dimensión 01 de la segunda variable**



**Ítem Nro. 32** (d1, V2): Frente a la pregunta si considera usted, que los colaboradores logísticos tienen esa flexibilidad para adaptarse a las exigencias actuales de las áreas usuarias y del entorno de la Municipalidad de Tinyahuarco, el 70% señalan que casi siempre la oficina logística tiene colaboradores que se adaptan a las exigencias actuales de las áreas usuarias, mientras que el 30% manifiestan que siempre.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contraste de la hipótesis general

La presente investigación determino probar el nivel de correlación de las variables: Gestión logística y satisfacción del usuario; siguiendo los siguientes pasos: se utilizó la correlación de Spearman, donde sus valores oscilan entre -1 y 1, el signo de coeficiencia señala la dirección de la relación siendo esta directa para los valores positivos, indirecta para los valores negativos.

#### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión logística y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021.

#### Prueba de Hipótesis General

La presente investigación se orienta a correlacionar la Gestión logística y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.

Se ha usado el estadístico de prueba, de Spearman ya que los datos investigados y procesados provienen de variables cuantitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se utilizó el método del P – valor.

#### Planteamiento de hipótesis:

**Hipótesis nula  $H_0$ :** La gestión logística No se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna Hi:** La gestión logística se relaciona significativamente con la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco – 2021.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

### **Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba**

En la investigación, se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. El error alfa es equivalente al nivel de significación. Un nivel de significación del 5% (significación=0,05) significa que, al señalar que existe asociación entre las variables (o rechazar que no existe asociación), tenemos un 5% de probabilidad de equivocarnos.

### **Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

$$\text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$\text{Si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.25, de la cual se obtuvo la siguiente tabla:

**Tabla 7 Correlación entre el Gestión Logística y Satisfacción del usuario**

			Gestión logística (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión logística (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Según la tabla N.º 04, podemos ver el cuadro agrupado de las variables Gestión logística y Satisfacción del usuario, en las cuales se observa el comportamiento obtenido en función a los aspectos evaluados y midiendo el nivel de relación.

Como se puede ver en la tabla, la “Rho” de Spearman es 0.792\*\* según la tabla que se adjunta se considera como correlación positiva fuerte.

**Tabla 8 Correlación:**

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

### Conclusión estadística:

Se llega a la conclusión que existe una significativa relación entre La Gestión logística y la satisfacción de usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

#### 5.1.2. Contrastación para la hipótesis específicas

##### Prueba de Hipótesis Especifica 1

En la investigación se orienta a relacionar la programación que es la dimensión 1, de la variable 1 Específica (*Proceso de compras y abastecimiento*), con la Variable 2 – Satisfacción del usuario, en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. En consecuencia, se planteó:

##### Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis nula  $H_0$ :** Proceso de compras y abastecimiento No se relaciona Significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis alterna  $H_i$ :** Proceso de compras y abastecimiento se relaciona Significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

**Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Para la presente hipótesis específica, se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado. Dada las características de la variable y dimensión en análisis se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

### Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el P - valor  $\leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$*

*Si el P - valor  $> \alpha \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$*

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.25, se obtuvo la tabla:

**Tabla 9 Correlación proceso de compra y abastecimiento con la satisfacción de los usuarios**

		El proceso de compra y abastecimiento (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	El proceso de compra y abastecimiento (Agrupada)	1,000	,777**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,777**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

### Decisión y Conclusión

Basado en la tabla N° 06, se obtuvo los resultados que se describen a continuación:

Como:

$$El P - valor(0,000) \leq \alpha(0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho$$

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula. Para la Dimensión Ciclo de Deming y la Variable 2 Planificación de las actividades productivas; en la que se establece que existe una significativa correlación.

Además, podemos manifestar que con una probabilidad de error  $\alpha = 0.05\%$  que existe correlación entre las variables mencionadas; la fuerza de esta correlación es  $\rho_s = 0,777^{**}$ . De acuerdo a Hernández et al (2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media.

Tenemos como coeficiente de correlación:  $0,777^{**}$ , alcanzando en el cuadro de valores que es de correlación positiva fuerte, tal como se puede visualizar a continuación.

**Tabla 10 Correlación**

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

### **Contraste de hipótesis específica 2**

Otra hipótesis que se plantea en la presente investigación se encamina a correlacionar el manejo de inventarios y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. En consecuencia, se planteó lo siguiente:

#### **Planteamiento de Hipótesis**

**Hipótesis nula  $H_0$ :** El manejo de inventarios NO se relaciona Significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** El manejo de inventarios se relaciona Significativamente con satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

#### **Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba**

Para este apartado de la investigación se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado.

Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

#### **Regla de decisión y cálculo del P-valor**

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

$$\text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$\text{Si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.25, mediante el cual se obtuvo la tabla:

**Tabla 11 Correlación de manejo de inventarios y satisfacción del usuario**

			Manejo de inventarios (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Manejo de inventarios (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,771**
		N	40	40
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,771**	1,000
		N	40	40

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

### Decisión y conclusión

Como: El P - valor  $(0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$

Basados en el resultado mencionado de la tabla N.º 08, con el coeficiente de correlación que alcanza a: 0.771\*\* se decide rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se puede establecer que existe una relación positiva fuerte entre el Manejo de inventarios y Satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

La fuerza de esta correlación es  $\rho_s = 0.771^{**}$  el coeficiente se puede interpretar como positiva fuerte

**Tabla 12 Correlación**

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

### Contraste de hipótesis específica 3

La presente investigación se encamina a correlacionar entre la Distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. En consecuencia, se planteó lo siguiente:

#### Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis nula  $H_0$ :** La distribución y almacenamiento NO se correlaciona Significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** La distribución y almacenamiento se relaciona Significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

### Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para este apartado de la investigación se usó un nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; por ser el más equilibrado.

Se usó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman.

### Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula seguimos la regla:

*Si el P – valor  $\leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la Ho*

*Si el P – valor  $> \alpha \rightarrow$  No se rechaza la Ho*

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.25, mediante el cual se obtuvo la tabla:

**Tabla 13 Distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario**

			Distribución y almacenamiento (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Distribución y almacenamiento (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,761**
		N	40	40
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,761**	1,000
		N	40	40

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

### Decisión y conclusión

Como: El P – valor  $(0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$  Se rechaza la Ho

Basados en el resultado mencionado de la tabla N.º 10, con el coeficiente de correlación que alcanza a: 0.761\*\* se decide rechazar la hipótesis nula. Por tanto, se

puede establecer que existe una relación positiva fuerte entre la Distribución y el almacenamiento con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco.

La fuerza de esta correlación es  $\rho_s = 0.761^{**}$  el coeficiente se puede interpretar como positiva fuerte.

**Tabla 14 Correlación**

<b>Correlación negativa perfecta: -1</b>
<b>Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99</b>
<b>Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89</b>
<b>Correlación negativa media: -0,50 a -0,74</b>
<b>Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49</b>
<b>Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24</b>
<b>No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09</b>
<b>Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24</b>
<b>Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49</b>
<b>Correlación positiva media: +0,50 a +0,74</b>
<b>Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89</b>
<b>Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99</b>
<b>Correlación positiva perfecta: +1</b>

### **Análisis y discusión de resultados**

En el presente trabajo de investigación, se buscó y analizó la relación entre las variables de Gestión Logística y Satisfacción del Usuario, ambas actividades rutinarias en la organización, la cual es una institución del Estado. El personal, familiarizado con estos conceptos, facilitó la aplicación del instrumento y la técnica de recolección de datos. La muestra incluyó 40 trabajadores de diferentes niveles de la organización, quienes valoraron los reactivos utilizando una escala de Likert. Esta escala ofrecía opciones de respuesta como: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los resultados se presentan en dos partes específicas. En la primera parte, se describen los datos mediante tablas y figuras, utilizando estadística descriptiva y el método porcentual para obtener frecuencias y porcentajes. En la segunda parte, se verifica la hipótesis utilizando estadística inferencial, específicamente el coeficiente Tau-c de Kendall, adecuado para muestras menores a 50 individuos y variables ordinales que no requieren emparejamiento. El análisis arrojó una correlación positiva fuerte entre las variables de Gestión Logística y Satisfacción del Usuario, con un coeficiente de correlación  $\rho_s = 0,792^{**}$ . Estos hallazgos respaldan el objetivo general del estudio y proporcionan una comprensión integral de cómo la gestión logística influye en la satisfacción de los usuarios internos en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco. Hecho que podría ser corroborado también por la coincidencia en los resultados que se obtuvieron en el trabajo de investigación realizado por Flores, L. (2021) tal como se puede apreciar en los antecedentes nacionales referidos en la presente tesis y que en sus conclusiones se determina que hay una relación entre la logística integral y la satisfacción del cliente de los servicios logísticos de Guayaquil, claro que el grado de correlación en esta caso es moderada positiva, lo que quiere decir, que existe una relación directa entre la logística integral y la satisfacción del cliente, también se comenta de forma similar con cada uno de sus objetivos específicos de la

investigación mencionada. Claro está que los contextos son distintos dados la tesis extranjera esta aplicado una organización privada, mientras que nuestro trabajo de investigación ha sido desarrollado en una organización pública, sin embargo, la connotación es la misma.

Por otro lado, Figueroa, M. (2018), cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión de procesos logísticos que mejorara la satisfacción del cliente, se llevó a cabo una investigación descriptiva con un enfoque analítico, de campo y bibliográfico, utilizando métodos cuantitativos. El estudio abarcó un universo de 43 trabajadores y 4,499 clientes de la empresa. Se seleccionó una muestra de 44 trabajadores y 381 clientes, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario. Los datos recopilados fueron procesados y tabulados en Microsoft Excel 2013, generando tablas y gráficos para su análisis. Las conclusiones revelaron varios problemas logísticos que causaban insatisfacción entre los clientes: el 87.14% estaba en desacuerdo con la atención de los despachos, el 87.5% con las entregas a tiempo, el 54.59% tenía una opinión neutral y el 38.32% estaba en desacuerdo con las entregas completas de mercadería, el 72.18% estaba en desacuerdo con el estado de los productos debido al transporte y manipulación, el 84.25% estaba en desacuerdo con la solución oportuna de los reclamos y el 94.75% consideraba deficiente el servicio posventa. Estas deficiencias se debían a la falta de control de procesos, capacitación insuficiente del personal y una planificación inadecuada de la demanda para evitar quiebres de inventarios. Para solucionar estos problemas, se propuso mejorar el modelo de gestión de procesos logísticos actual, promoviendo la integración de funciones como compras, distribución, entrega y posventa. La mejora del modelo logístico incrementaría la satisfacción del cliente a través de planes de acción enfocados en la gestión efectiva del talento humano mediante programas de capacitación, la implementación de un tablero de indicadores para cada área, mayores controles en el despacho y la mejora del servicio posventa. Los resultados de esta investigación, considerados en nuestros antecedentes

internacionales, refuerzan los hallazgos de nuestro propio estudio. Aunque el trabajo de Figueroa M. (2018) no es correlacional sino descriptivo, sus resultados demuestran que la ineficiencia en las operaciones logísticas afecta significativamente la satisfacción del cliente. Esta conclusión subraya la importancia de una gestión logística efectiva para mejorar la satisfacción del cliente, alineándose con los objetivos y hallazgos de nuestra investigación.

De manera similar, Napán, M. (2018) en su investigación titulada “Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017”, desarrollada para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, encontró que la gestión del proceso logístico tiene una incidencia significativa en la satisfacción de los clientes internos. Utilizando un método hipotético deductivo con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y un enfoque cuantitativo, se analizó una muestra de 120 trabajadores administrativos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, aplicando cuestionarios y procesando los datos con SPSS versión 22. Las conclusiones subrayaron que aspectos como la recepción, verificación, control, valoración y distribución de bienes afectan significativamente la satisfacción de los clientes internos, recomendando mejoras en la gestión logística y capacitación del personal para optimizar la eficiencia y velocidad de respuesta. Estos hallazgos refuerzan los resultados de nuestra investigación, indicando que la eficiencia en la gestión logística es crucial para la satisfacción de los usuarios internos, independientemente del contexto organizacional. Con ello, se evidencia que las deficiencias en los procesos logísticos repercuten negativamente en la percepción y satisfacción de los clientes internos. Además, ambos estudios coinciden en la necesidad de implementar mejoras en la gestión logística, tales como optimizar procesos, establecer indicadores de tiempo y calidad, y capacitar al personal. Estas medidas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también elevan la satisfacción de los clientes internos, confirmando que una gestión logística efectiva es fundamental para el

buen funcionamiento de cualquier institución. Y que como una conclusión general los investigadores manifiestan que *“la gestión del proceso logístico en el Instituto Nacional de Salud del Niño tiene incidencia significativa en la satisfacción del cliente interno”* manifestación o conclusión que es reforzada con nuestro trabajo de investigación, dado que en nuestro trabajo también los resultados muestran de manera concluyente una correlación positiva fuerte, con coeficiente de correlación es  $\rho_s = 0,792^{**}$  con las variables que se plantearon en el objetivo general. Sin olvidar a Mora, L. (2016) en su texto titulado *“La logística y sus actividades claves”* en la que refiere textualmente en sus primeros ítems *“Identificación de los requerimientos reales de los usuarios o clientes: características solicitadas, respecto a calidad, modelo, diseño, marca, color entre otros, los que tienen una fuerte influencia en las adquisiciones por lo que se le considera una actividad estratégica”* estos postulados no hacen más que reforzar nuestros resultados en nuestro trabajo de investigación, y podríamos hacer una larga lista de otros autores con trabajos similares a los nuestros que no harían más que seguir coincidiendo y corroborando en los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación que no hace más que llenarnos de satisfacción en corroborar que nuestras variables investigadas, tales como la Gestión Logística y la Satisfacción del usuario en una institución pública como la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco tienen una correlación directa y fuerte.

## Conclusiones

1. La presente investigación confirmó que la gestión logística es crucial para cualquier tipo de organización. Esto se evidenció en los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis, que muestran un nivel de correlación positiva fuerte (coeficiente de correlación  $\rho_s= 0.792^{**}$ ), indicando una relación robusta entre la gestión logística y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en el año 2021. Es fundamental resaltar que una eficiente gestión logística no solo optimiza los recursos y procesos internos, sino que también repercute significativamente en la percepción y satisfacción del usuario final.
2. Para el primer objetivo específico, que buscaba determinar la correlación entre el proceso de compras y abastecimiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en 2021, se encontró una correlación positiva fuerte (coeficiente de correlación  $\rho_s= 0.777^{**}$ ), sustentada en la prueba de hipótesis. Una gestión efectiva en el proceso de compras y abastecimiento puede reducir costos, minimizar tiempos de espera y mejorar la disponibilidad de recursos necesarios para la operación municipal.
3. Para el segundo objetivo específico, que buscaba determinar la correlación entre el manejo de inventarios y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en 2021, se halló una correlación positiva fuerte (coeficiente de correlación  $\rho_s= 0.771^{**}$ ), basada en la prueba de hipótesis. Concluyendo que el manejo adecuado de inventarios asegura que los recursos y materiales necesarios estén disponibles cuando se requieren, evitando retrasos y escaseces que podrían afectar la calidad del servicio.
4. Para el tercer objetivo específico, que buscaba determinar la correlación entre la distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco en 2021, se observó una correlación positiva fuerte (coeficiente de correlación  $\rho_s= 0.761^{**}$ ),

según la prueba de hipótesis. Demostrando que una distribución y almacenamiento eficiente permiten que los productos y servicios lleguen a los usuarios de manera rápida y segura. Este aspecto de la logística es esencial para garantizar que los bienes estén disponibles en el lugar y momento adecuados, mejorando así la satisfacción del usuario al recibir un servicio confiable y de calidad.

### **Recomendaciones**

1. Reforzar conceptos de indicadores de abastecimiento y aprovisionamiento tanto de los materiales y del requerimiento de servicios dado que cada uno de estos conceptos implica entender y aplicar métricas clave como el tiempo de ciclo de pedido, la precisión de inventarios, el costo de almacenamiento, y el nivel de servicio. Estos indicadores permiten a la municipalidad no solo planificar y gestionar sus recursos de manera más eficiente, sino también anticipar y responder a posibles interrupciones en la cadena de suministro.
2. Desarrollar sondeos y/o encuestas de satisfacción a los usuarios, los mismos que determinaran y reforzaran sumando esfuerzos para dirigir la gestión desde las compras de los materiales y servicios en pro de asegurar la operación institucional en beneficio no solamente del usuario interno de la institución si no, también de la comunidad que finalmente es la razón de existencia de toda institución pública.
3. Controlar los inventarios de acuerdo al análisis de los costos dado que los inventarios incurren a más costos cuando estos no son utilizados oportunamente en las operaciones, dado que la logística no es solo una logística de aprovisionamiento o de compras, sino también una logística que es reactiva cuando observa que los materiales inventariados permanecen mucho o exceso de tiempo promedio en los almacenes, de esta manera identifica las áreas ineficientes que sólo se dedican a requerir los materiales sin medir la eficiencia en la utilización de los mismos.
4. Optimizar la sistematización en la entrega y distribución de los bienes y servicios que maneja el área de logística. Aunque existen sistemas que aseguran un manejo correcto de la distribución, frecuentemente esta no se gestiona de manera oportuna. Este problema se debe, en gran medida, a la falta de indicadores de productividad específicos para las

funciones de cada operario y/o funcionario encargado del proceso logístico de la institución. Además, se debe fomentar la capacitación continua del personal logístico en el uso de tecnologías avanzadas y en las mejores prácticas de gestión de la cadena de suministro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, J. (2017). *Logística Integral* (Tercera ed.). Madrid: ESIC.
- Andia. (2011). “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Interno en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*”.
- Bedor, D. (2016). “Modelo de Gestión Logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la Empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil”., Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Carranza, J. (2016). “Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015”., Universidad Privada del Norte
- Cortez, S. (2014). *Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1315>
- De la Hoz, J. y Martínez, J. (2017). “Gestión Logística y Competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico”., Universidad de la Costa C.U.C.
- Ferrin, A. (2016). *Gestión de Stocks en la Logística de Almacenes* (Segunda ed.). Madrid: Confemetal.
- Figueroa, M. (2018). “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Ganoza, J. & Vildoso, A. (2019). “Propuesta del Sistema en Gestión Logístico y su relación con la implementación de un Truck Center en Huancayo, 2018”., Universidad de San Martín de Porres.
- Gellibert, G. (2016). “Propuesta de mejora en Procesos Logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la Satisfacción del Cliente”., Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández, R., & Fernández, R., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Edamsa Impresiones, S. A. de C. V.
- Marky, G. (2013). Satisfacción según Percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012. <https://acortar.link/s3ZLAU>
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Calidad del servicio percibida y satisfacción del cliente: un enfoque QCA de conjunto difuso en el sector ferroviario. *Journal of Business Research*, vol.89(C), 371-377. doi:10.1016/j.jbusres.2017.12.040
- Mora, L. (2016). Gestión logística integral. Colombia: Ecoe ediciones.
- Napán, M. (2018). “Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017”., Universidad Cesar Vallejo.
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). Marketing Management, 14th Edition. México. Pearson Educación.
- Kotler, P., Keller, A., & Armstrong, G. (2015). Principios de Marketing. Madrid: Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (2005). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 41-50.

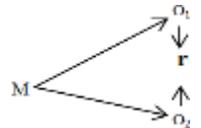
- Palma, S. (2015). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Pastor, M. d. (2021). *Nivel de información de la empresa y satisfacción del familiar del paciente en emergencia del policlínico policía nacional del Perú, Trujillo 2019*. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7630>
- Pino, R. (2018); “Metodología y Diseños en la Investigación Científica” Elaboración de diseños para contrastar hipótesis. (Edic. 2da.). Editorial: San Marcos EIRL. Lima-Perú.
- Rebull, J., Castella, M., & Vazquez, R. (2 de Abril de 2003). Satisfacción de los usuarios de un servicio de urgencias: comparación de resultados. pág. 5.
- Sánchez, H. (2017); “Metodología y Diseños en la Investigación Científica” (Edic. 5ta.). Editorial: Visión universitaria. Lima Perú.
- Syahidul, S., Gusti, N., & Syarifah, H. (2020). Effect of internal service quality on employee satisfaction and its impact on internal customer satisfaction division port bontang coal terminal pt indominco mandiri. Obtenido de <https://lc.cx/4LM2mL>
- Torres, V. C. (2016). Calidad total en la atención al cliente. España: Gesbiblo.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2017). Calidad de Servicio: conceptos y herramientas. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/a/47174/calidad-y-servicio--conceptosyherramientas--3a-ed.->
- Vera, T. (2020). “Modelo de Gestión Logística basado en indicadores de desempeño para mejorar la Calidad del Servicio en una Institución Educativa de enseñanza superior”., Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – Perú.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2012). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Zegarra, V. (2018). “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017”., Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima – Perú.

**ANEXOS**

### Anexo 1 Matriz de consistencia

**TÍTULO:** “Gestión logística y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cómo se relaciona la Gestión logística con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?	Determinar cómo se relaciona la gestión logística con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.	La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2020.	<p><b>Variable 1:</b> Gestión logística</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de compras y abastecimiento.</li> <li>• Proceso de manejo de inventarios.</li> <li>• Proceso de distribución y almacenamiento.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción global del Servicio.</li> </ul>	<p><b>Método de investigación general:</b> método científico.</p> <p><b>Métodos específicos:</b> Hipotético – Deductivo; Analítico-sintético, estadístico.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-Correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación general:</b> No experimental.</p> <p><b>Específico:</b> transeccional.</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.1 O<sub>2</sub> = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>Población:</b> finita 40 personas (9 funcionarios y 31 servidores ediles).</p> <p><b>Muestra:</b> muestra tipo censo, por cuanto la muestra se representará con el total de individuos del universo poblacional.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario tipo Likert.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
¿Cómo se relaciona el proceso de compras y abastecimiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?	Determinar cómo se relaciona el proceso de compras y abastecimiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.	El proceso de compras y abastecimiento se relacionan directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.		
¿Cómo se relaciona el proceso de manejo de inventarios con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021?	Establecer cómo se relaciona el proceso de manejo de inventarios con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.	El proceso de manejo de inventarios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Tinyahuarco - 2021.		
¿Cómo se relaciona el proceso de distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad	Determinar cómo se relaciona el proceso de distribución y almacenamiento con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de	El proceso de distribución y almacenamiento se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad		

Distrital de Tinyahuarco - 2021?	Tinyahuarco - 2021.	Distrital de Tinyahuarco - 2021.		de datos: <b>Estadística descriptiva</b> <b>Estadística inferencial rho Sperman.</b>
----------------------------------	---------------------	----------------------------------	--	--

## Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las Variables

Va riable	Definición conceptual	Definición Operacion al	Dimen sión	Indicadores	Ite ms	Escala de medición
<b>Va riable 1</b>  Ges tión logística	Anaya, J. (2017); refiere que la gestión logística considera “todas aquellas actividades tendientes a ejercer control en el flujo de materiales, desde la etapa de aprovisionamiento hasta la distribución de los suministros en consideración a los requerimientos previamente realizados por parte de los solicitantes, por lo que la	La siguiente investigación tendrá como	Proceso de Compras y abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Revisión permanente del requerimiento de compras según necesidades reales.</li> <li>7. Selección de proveedores por licitación.</li> <li>8. Programación para entrega de pedidos.</li> <li>9. Actualización del cuadro de necesidades para presupuesto anual.</li> <li>10. Gestión de quejas, reclamos y sugerencias.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5	<b>Ordinal</b>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Registros sistematizados de bienes, servicios y mercaderías.</li> <li>7. Acciones para garantizar stock de suministros.</li> <li>8. Formulación de reportes.</li> <li>9. Políticas para garantizar el desabastecimiento.</li> <li>10. Especialistas en el manejo de baja de inventarios.</li> </ul>	6, 7,	

	rapidez de entrega va relacionado al plazo de entrega”. (p. 26)	instrumento de aplicación, un cuestionario que medirá la variable “Gestión logística”, este instrumento consta de 16 reactivos tipo Likert y 3 dimensiones: compras y abastecimiento, manejo de inventarios, y distribución y almacenamiento.	Proceso de manejo de inventarios		8, 9, 10	<b>Tipo Likert</b>
			Proceso de distribución y almacenamiento	11. Minimización del costo total de operación 12. Suministros de distribución. 13. Adecuados procesos de distribución. 14. Adecuada recepción de mercaderías. 15. Almacenamiento adecuado de mercaderías y suministros. 16. Observancia a los estándares de almacenamiento.	11, 12, 13, 14, 15, 16	

<b>Vari able</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacion al</b>	<b>Dimens ión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ite m</b>	<b>Escala de medición</b>
----------------------	----------------------------------	--	-----------------------	--------------------	------------------	---------------------------

<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Se puede definir que la "satisfacción de usuario interno", debe ser uno de los objetivos primordiales de las organizaciones y empresas, debido a que estos son los responsables de los diferentes ingresos que suman a la organización por el concepto de ventas. (Miranda et al., 2018)</p>	<p>La siguiente investigación tendrá como instrumento de aplicación, un cuestionario que medirá la variable "satisfacción del usuario", este instrumento consta de 16 reactivos tipo Likert y 1 dimensión: Satisfacción global del servicio.</p>	<p>Satisfacción global del servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apreciación del Servicio recibido del área usuaria.</li> <li>2. Apreciación de las instalaciones y oficinas del área de logística y almacenes.</li> <li>3. Apreciación de la apariencia y pulcritud del personal logístico y almacén.</li> <li>4. Apreciación de los equipos tecnológicos y programas logísticos utilizados.</li> <li>5. Apreciación del cumplimiento en los tiempos de entrega de pedidos.</li> <li>6. Apreciación de la confianza que genera el personal del área logística.</li> <li>7. Prosecución de lo prometido en calidad y buen servicio logístico.</li> <li>8. Eficiencia y rapidez en la atención de los requerimientos.</li> <li>9. Iniciativa en la propuesta de soluciones a los problemas logísticos de las áreas usuarias.</li> <li>10. Calidad en los servicios prestados por el personal logístico.</li> <li>11. Apreciación de las normativas de seguridad en las oficinas ediles.</li> <li>12. Seguridad en el buen funcionamiento de la gestión logística.</li> <li>13. Iniciativa de mejora permanente en los sistemas logísticos.</li> <li>14. Predisposición con la prontitud de brindar información que se le solicita.</li> <li>15. Capacidad para atender de manera personalizada.</li> <li>16. Capacidad para adaptarse a las exigencias y cambios actuales.</li> </ol>	<p>Del 1 al 16</p>	<p><b>Ordinal</b></p> <p><b>Tipo Likert</b></p>
--	---	--	---	---	--------------------	---

### Anexo 3 Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable 1</b>  <b>Gestión logística</b>	Proceso de compras y abastecimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión permanente del requerimiento de compras según necesidades reales.</li> <li>2. Selección de proveedores por licitación.</li> <li>3. Programación para entrega de pedidos.</li> <li>4. Actualización del cuadro de necesidades para presupuesto anual.</li> <li>5. Gestión de quejas, reclamos y sugerencias</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera usted, que el personal logístico revisa permanentemente que los requerimientos de compras estén sujetas a las necesidades reales de las áreas funcionales del municipio distrital de Tinyahuarco.</li> <li>2. Considera usted, que la elección de proveedores es realizada mediante licitaciones públicas con el fin de garantizar la confiabilidad y el buen record comercial.</li> <li>3. Considera usted, que la entrega de pedidos se realiza oportunamente y dentro de los plazos establecidos según programación y prioridades.</li> <li>4. Considera usted, que la actualización del cuadro de necesidades para el presupuesto anual, se elabora coordinadamente con todas las áreas funcionales de la Municipalidad distrital de Tinyahuarco.</li> <li>5. Considera usted, que la oficina de logística cuenta con un adecuado sistema de quejas, reclamos y sugerencias como medio para atender inquietudes de las áreas usuarias.</li> </ol>	<b>Ordinal</b>  <b>Tipo Likert</b>
	Proceso de manejo de inventarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Registros sistematizados de bienes, servicios y mercaderías.</li> <li>7. Acciones para garantizar stock de suministros.</li> <li>8. Formulación de reportes.</li> <li>9. Políticas para garantizar el desabastecimiento.</li> <li>10. Especialistas en el manejo de baja de inventarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Considera usted, que los registros de bienes, servicios, suministros, útiles se desarrollan de manera sistematizada en la oficina de logística del municipio distrital de Tinyahuarco.</li> <li>7. Considera usted, que las oficinas de logística cuentan con especialistas que toman medidas para equilibrar la oferta – demanda y garantizar el stock de insumos, servicios y materiales.</li> <li>8. Considera usted, que cuentan con los reportes de existencia como para asegurar el abastecimiento de materiales, suministros, servicios, útiles a la entidad edil.</li> <li>9. Considera usted, que se han dado políticas que permitan evitar el desabastecimiento logístico en la Municipalidad distrital de Tinyahuarco.</li> <li>10. Considera usted que la oficina de logística cuenta con especialistas para codificar, valorizar, y manejar la baja de inventarios.</li> </ol>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Minimización del costo total de operación</li> <li>12. Suministros de distribución.</li> <li>13. Adecuados procesos de distribución.</li> <li>14. Adecuada recepción de mercaderías.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Considera usted, que en la oficina de logística se vienen realizando acciones destinadas a aminorar el costo total de las operaciones logísticas.</li> <li>12. Considera usted, que el suministro de distribución se realiza oportunamente y en los plazos pactado según necesidades de las áreas ediles.</li> <li>13. Considera usted, que los procesos de distribución son desarrollados en observancia a las normativas y manuales vigentes.</li> </ol>	

	Proceso de distribución y almacenamiento	<p>15. Almacenamiento adecuado de mercaderías y suministros.</p> <p>16. Observancia a los estándares de almacenamiento.</p>	<p>14. Considera usted, que son eficientes los procedimientos para la recepción de mercaderías y suministros.</p> <p>15. Considera usted, que los procesos de almacenamiento son eficientes y garantizan la calidad y operatividad de las mercaderías y suministros.</p> <p>16. Considera usted, que los procesos de almacenamiento son realizados en consideración a los mínimos estándares dispuestos según tipo de productos, mercaderías, fechas de vencimiento, fragilidad.</p>	
--	--	---	--	--

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del Usuario</b>	Satisfacción global del servicio	1. Calidad funcional percibida	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera usted, que los servicios prestados por el área de logística están a la altura de las exigencias de las áreas usuarias de la Municipalidad de Tinyahuarco.</li> <li>2. Considera usted, que las oficinas y almacenes del área de logística de la municipalidad de Tinyahuarco se encuentran limpias, organizadas, cómodas, y seguras.</li> <li>3. Considera usted, que los servidores del área de logística tienen una apariencia pulcra y visten uniformes distintivos.</li> <li>4. Considera usted, que el área de logística esta implementada con equipos tecnológicos y programas logísticos modernos que garantizan el buen desarrollo de sus actividades.</li> <li>5. Considera usted, que la oficina de logística responde oportunamente a las solicitudes y requerimientos de las áreas usuarias.</li> </ol>	OrdinalTipo Likert
		2. Valor percibido	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Considera usted, que los servidores que prestan servicios en la oficina de logística son profesionales y especialistas con experiencia comprobada en actividades logísticas.</li> <li>7. Considera usted, que el área de logística cumple con brindar calidad y buen servicio a las distintas oficinas usuarias del municipio distrital de Tinyahuarco.</li> <li>8. Considera usted, que los colaboradores de logística son muy eficientes y predispuestos para atender los requerimientos de las áreas usuarias.</li> <li>9. Los colaboradores del área de logística tienen la actitud para dar solución inmediata a los problemas logísticos de las oficinas del municipio de Tinyahuarco.</li> </ol>	

		<p>3. Expectativas</p>	<p>10. Los servicios administrativos que prestan el personal que labora en el área de logística son de calidad.</p> <p>11. Considera usted, que la oficina de logística, cuenta con profesionales y personal especialistas que brindan servicios a la altura de las exigencias ediles.</p> <p>12. Considera usted, que la cadena de suministros (compras, almacenamiento, manejo de inventarios, distribución) son desarrolladas con transparencia, honestidad y cumplimiento a las directivas y norma vigentes.</p> <p>13. Considera usted, que todos los procesos, y actividades que se desarrollan en el área de logística son innovados y mejorados permanentemente.</p> <p>14. Considera usted, que el personal de logística está capacitado permanentemente.</p> <p>15. El área de logística comprende y responde las necesidades específicas de cada una de las oficinas ediles y por ende brinda un servicio personalizado.</p> <p>16. Los colaboradores logísticos tienen esa flexibilidad para adaptarse a las exigencias actuales de las áreas usuarias y del entorno de la Municipalidad de Tinyahuarco.</p>	
--	--	------------------------	--	--

## Anexo 4: Instrumento de la Investigación

Tesis:



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas

### CUESTIONARIO

**TITULO: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO - 2021"**

#### Instrucciones:

Estimado servidor público que presta servicios en la Municipalidad distrital de Tinyahuarco – Cerro de Pasco, en su condición de usuario de los servicios prestados por la oficina de logística le solicitamos muy respetuosamente su colaboración en el llenado del presente cuestionario respondiendo de manera veraz y objetiva a las preguntas planteadas; por cuanto la información recolectada será de utilidad para el trabajo de investigación que se viene realizando, por lo que agradecemos anticipadamente su participación.

Tome su tiempo para leer detalladamente cada pregunta y marque con una "X" la alternativa que usted considera:

Nunca = 1	Casi nunca = 2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Variable 1: GESTIÓN LOGÍSTICA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Proceso de compras y abastecimiento</b>					
1. Considera usted, que el personal logístico revisa permanentemente que los requerimientos de compras estén sujetas a las necesidades reales de las áreas funcionales del municipio distrital de Tinyahuarco.					
2. Considera usted, que la elección de proveedores es realizada mediante licitaciones públicas con el fin de garantizar la confiabilidad y el buen record comercial.					
3. Considera usted, que la entrega de pedidos se realiza oportunamente y dentro de los plazos establecidos según programación y prioridades.					
4. Considera usted, que la actualización del cuadro de necesidades para el presupuesto anual, se elabora coordinadamente con todas las áreas funcionales de la Municipalidad distrital de Tinyahuarco.					
5. Considera usted, que la oficina de logística cuenta con un adecuado sistema de quejas, reclamos y sugerencias como medio para atender inquietudes de las áreas usuarias.					
<b>Proceso de manejo de inventarios</b>					
6. Considera usted, que los registros de bienes, servicios, suministros, útiles se desarrollan de manera sistematizada en la oficina de logística del municipio distrital de Tinyahuarco.					
7. Considera usted, que las oficinas de logística cuentan con especialistas que toman medidas para equilibrar la oferta – demanda y garantizar el stock de insumos, servicios y materiales.					
8. Considera usted, que cuentan con los reportes de existencia como para asegurar el abastecimiento de materiales, suministros, servicios, útiles a la entidad edil.					
9. Considera usted, que se han dado políticas que permitan evitar el desabastecimiento logístico en la Municipalidad distrital de Tinyahuarco.					
10. Considera usted que la oficina de logística cuenta con especialistas para codificar, valorizar, y manejar la baja de inventarios.					
<b>Proceso de distribución y almacenamiento</b>					
11. Considera usted, que en la oficina de logística se vienen realizando acciones destinadas a disminuir el costo total de las operaciones logísticas.					
12. Considera usted, que el suministro de distribución se realiza oportunamente y en los plazos pactado según necesidades de las áreas ediles.					
13. Considera usted, que los procesos de distribución son desarrollados en observancia a las normativas y manuales vigentes.					
14. Considera usted, que son eficientes los procedimientos para la recepción de mercaderías y suministros.					
15. Considera usted, que los procesos de almacenamiento son eficientes y garantizan la calidad y operatividad de las mercaderías y suministros.					
16. Considera usted, que los procesos de almacenamiento son realizados en consideración a los mínimos estándares dispuestos según tipo de productos, mercaderías, fechas de vencimiento, fragilidad.					

<b>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>Satisfacción global del servicio</b>					
1. Considera usted, que los servicios prestados por el área de logística están a la altura de las exigencias de las áreas usuarias de la Municipalidad de Tiyahuarco.					
2. Considera usted, que las oficinas y almacenes del área de logística de la municipalidad de Tiyahuarco se encuentran limpias, organizadas, cómodas, y seguras.					
3. Considera usted, que los servidores del área de logística tienen una apariencia pulcra y visten uniformes distintivos.					
4. Considera usted, que el área de logística esta implementada con equipos tecnológicos y programas logísticos modernos que garantizan el buen desarrollo de sus actividades.					
1. Considera usted, que la oficina de logística responde oportunamente a las solicitudes y requerimientos de las áreas usuarias.					
2. Considera usted, que los servidores que prestan servicios en la oficina de logística son profesionales y especialistas con experiencia comprobada en actividades logísticas.					
3. Considera usted, que el área de logística cumple con brindar calidad y buen servicio a las distintas oficinas usuarias del municipio distrital de Tiyahuarco.					
4. Considera usted, que los colaboradores de logística son muy eficientes y predispuestos para atender los requerimientos de las áreas usuarias.					
5. Los colaboradores del área de logística tienen la actitud para dar solución inmediata a los problemas logísticos de las oficinas del municipio de Tiyahuarco.					
6. Los servicios administrativos que prestan el personal que labora en el área de logística son de calidad.					
7. Considera usted, que la oficina de logística, cuenta con profesionales y personal especialistas que brindan servicios a la altura de las exigencias ediles.					
8. Considera usted, que la cadena de suministros (compras, almacenamiento, manejo de inventarios, distribución) son desarrolladas con transparencia, honestidad y cumplimiento a las directivas y norma vigentes.					
9. Considera usted, que todos los procesos, y actividades que se desarrollan en el área de logística son innovados y mejorados permanentemente.					
10. Considera usted, que el personal de logística está capacitado permanentemente.					
11. El área de logística comprende y responde las necesidades específicas de cada una de las oficinas ediles y por ende brinda un servicio personalizado.					
12. Los colaboradores logísticos tienen esa flexibilidad para adaptarse a las exigencias actuales de las áreas usuarias y del entorno de la Municipalidad de Tiyahuarco.					

*Gracias por participar*









## Anexo 6 Data de procesamiento de datos

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
15	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
17	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
21	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
24	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
36	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
37	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
39	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
40	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5

## Anexo 7 Consideraciones Éticas

### COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

YO, Ayme MENDOZA GASPAR, identificado 70797874, Bachiller de la escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, declaro que la Tesis de Investigación Titulada: **"GESTIÓN EN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO - 2021"**, presentado para la obtención del Título Profesional en Administración es de mi autoría por lo que ratifiqué el compromiso asumido de mi persona de:

1. Haber ejecutado, desarrollado y finalizado en trabajo de investigación en cada uno de sus objetivos y acciones descritas a fin de lograr los beneficios descritos en la justificación del presente.
2. Mencionar que todas las fuentes empleadas en nuestro trabajo de investigación, se identificó correctamente toda cita textual o paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
3. No se utilizó ninguna otra fuente distinta de aquellas señaladas expresamente en éste documento.
4. El presente trabajo es original y no fue presentado completa o parcialmente con anterioridad con fines de obtención de grados académicos.
5. El presente trabajo puede ser sometido a las aplicativos de identificación de plagios de forma electrónica.
6. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario según reglamento de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Huancayo. 11 de julio de 2023



---

AYME, MENDOZA GASPAR

**COMPROMISO DEL INVESTIGADOR**

Yo, Wilder Alexander MARTINEZ HURTADO, identificado con DNI 04082565, bachiller de la escuela profesional de administración y sistemas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Universidad Peruana Los Andes, declaro que la tesis de investigación titulada **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO- 2021"**, presentado para la obtención de título profesional en administración es de mi autoría, por lo que ratifico el compromiso asumido de mi persona en :

1. Haber ejecutado, desarrollado y finalizado el trabajo de investigación en cada uno de sus objetivos y acciones descritas a fin de lograr los beneficios explicados en la justificación del presente.
2. Mencionar que todas las fuentes empleadas en nuestro trabajo de investigación, se identificó correctamente toda cita textual provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
3. No se utilizó ninguna otra fuente distinta de aquellas señaladas expresamente en este documento-
4. El presente trabajo es original y no fue presentado completo o parcialmente con anterioridad con fines de obtención de grado académico.
5. El presente trabajo puede ser sometido a los aplicativos de identificación de plagios de forma electrónica.
6. De encontrar uso del material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario según reglamento de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Huancayo, 11 de julio del 2023



Wilder Alexander MARTINEZ HURTADO

## Anexo 8 Consentimiento Informado



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL FUNDICIÓN DE TINYAHUARCO**  
**PROVINCIA - PASCO**  
*Creada por ley N° 2443-12 De Setiembre de 1917.*  
**"Gobierno Local con Humildad, Firmeza y Voluntad"**  
**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**



Tiyahuarco, 27 de Junio del 2022.

**CARTA 001-2022**

Señor:

**Dr. Wilmer Gonzalo, Vásquez Vásquez**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes

**HUANCAYO.-**

**ASUNTO: CONCENTIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

De mi especial consideración:

Es agradao dirigirme a usted a fin de espresarle el saludo y del suscrito, así mismo el presente es para comunicarle que los bachilleres **WILDER ALEXANDER MARTINEZ HURTADO Y AYME MENDOZA GASPAS**, viene realizando su trabajo de investigación **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINYAHUARCO – 2021"**, en tal sentido y como se refiere al Artículo N° 029 inciso "B" del reglamento de investigación de la Universidad Peruana los Ande, en que obliga demostrar el consentimiento y autorización para el manejo de la información para fines netamente académico, remito a su despacho el consentimiento respecto.

Agradeciendo por anticipado la atención que se brindara a la presente, me suscribo de usted no sin antes espresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;




MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
 FUNDICIÓN DE TINYAHUARCO  
 C.P. Víctor A. Alas Atahuaman  
 GERENTE MUNICIPAL

SUB GERENCIA DE LOGISTICA Y BIENES PATRIMONIALES Y PROCESOS - MDFT - 2022

**Anexo 9 Evidencias Fotográficas**

