

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA – AYACUCHO, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. FERNANDEZ SAIME, LOURDES

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

ASESOR:

MG. SALAZAR QUISPE, ROBERT

LIMA - PERÚ

2019



DEDICATORIA

A mi madre, Enriqueta Saime Fernández por ser el pilar de sabiduría para el logro de mis valores y conocimientos a lo largo de mi vida.



AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y bienestar para concluir los proyectos de mi vida.

A las Autoridades de la Municipalidad Provincial de Huanta por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en bien de la población.

A mis distinguidos profesores de la Universidad Peruana de Ciencias Informáticas - UPCI por compartir conocimientos y orientaciones en la resolución y conclusión de la investigación, de manera especial a los profesores del taller de tesis, porque con paciencia en las consultas realizadas se ha mejorado con sus sugerencias el trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

La presente investigación sirvió para demostrar que una eficiente gestión logística influye en la mejora de la calidad de los servicios públicos, analizando la situación particular de la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, debido a que su calidad de servicios públicos y específicamente la percepción que genera una gestión en la población, es una constante preocupación para las alcaldías de turno, brindar servicios públicos de calidad es uno de los objetivos estratégicos de la gestión pública, debido a que existe una idea generalizada de que los servicios que brinda el sector público cuentan con una percepción muy negativa.

En la investigación se estudian a los indicadores que explican a la variable gestión logística: La gestión del abastecimiento de bienes y servicios, gestión del almacenamiento de materiales y la gestión de distribución de bienes y servicios; y a los indicadores de la variable calidad de los servicios públicos que son: el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda y la percepción de igualdad, con los cuales se desarrolló el trabajo en la Municipalidad Provincial de Huanta, analizando a los trabajadores y población usuaria que aportaron datos relevantes en el diseño de los instrumentos de recolección de datos para la tesis.

Muchos países han desarrollado modelos de gestión referidas a la logística, desarrollando normativas referidas a todo proceso de abastecimiento para cubrir las necesidades que generen bienestar y desarrollo. En el caso del Estado Peruano contamos con la ley de contrataciones del estado que regula el proceso de adquisiciones y contrataciones Asimismo, se han realizado constantes modificaciones para garantizar la

eficiencia del gasto público y la transparencia durante todo el proceso, sin embargo, aún existen brechas de transferencia de conocimiento y capacidad de gestión en muchos niveles de gobierno, como es el caso de los gobiernos regionales y locales. Debido a ello no se ha llegado a un adecuado nivel de calidad en el gasto público, y muchas veces por desconocimiento o impericia se generan errores en los procesos logísticos de las municipalidades; generando deficiencias en la calidad del servicio que brinda el sector público evidenciada en incontables ocasiones por los medios de comunicación y el ciudadano.

La investigación demuestra que muchas de las deficiencias en el servicio público tiene como origen una inadecuada gestión logística, ya sea durante la adquisición de bienes y servicios, durante el almacenamiento de los materiales o durante la distribución de los mismos a los usuarios o gestores públicos, por lo que se hace necesario reforzar y tener un punto crítico a la gestión logística de todo organismo público, especialmente en las municipalidades.

La presente Tesis denominada: “Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”; se ha formulado siguiendo el esquema de elaboración de tesis proporcionado en el taller de elaboración de tesis UPCI con la siguiente estructura:

En el Capítulo I: Se presentó el problema de la Investigación, se realizó la formulación interrogativa, los objetivos, la justificación y se describieron las limitaciones del estudio; en donde se detalló el problema existente en la Municipalidad, que se desarrolló con el estudio y la justificación correspondiente.

En el Capítulo II: Se detalló el Marco Teórico, se presentaron los antecedentes, las bases teóricas referida a las principales variables, se presentan las definiciones conceptuales de los términos más utilizados en la tesis, el planteamiento de las hipótesis propuestas, las variables y la matriz de consistencia.

En el Capítulo III: Se presentó la metodología con el enfoque, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación; la población, la unidad de análisis y la muestra. Asimismo, se expuso la matriz de conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores con los cuales se diseñaron los instrumentos de la investigación; se describen a los participantes; se presentan los instrumentos que se utilizaron y los procedimientos metodológicos con los cuales se logran los objetivos.

En el Capítulo IV: Se realizó la presentación de los resultados, cuantitativos descriptivos, los resultados cualitativos a través de la matriz de indicadores comunes de las variables vs actores. Se desarrolla el contraste de las hipótesis y la discusión de los resultados. Estos resultados fueron obtenidos por las encuestas, en ella se han formulado preguntas para conocer la situación de la gestión logística y la calidad de los servicios públicos.

En el Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las conclusiones a las que llega la investigación sobre la base de los resultados de la tesis; y, las recomendaciones para mejorar la situación actual.

Finalmente se presentan las referencias y anexos necesarios que complementan el estudio realizado.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACIÓN	III
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XV
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. Hipótesis de la investigación	6
1.3.1. Hipótesis General	6
1.3.2. Hipótesis Específicas	7
1.4. Objetivos de la Investigación	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	8
1.6. Justificación del estudio	9
1.6.1. A Nivel Teórico	9
1.6.2. A Nivel Práctico	10
1.6.3. A nivel metodológico	11
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	12
1.7.1. Antecedentes Nacionales	12
1.7.2. Antecedentes Internacionales	15

1.8. Marco teórico	19
1.8.1. Gestión Logística.....	19
1.8.1.1. Gestión de Abastecimiento de bienes y servicios	21
1.8.1.2. Gestión de Distribución de Bienes y Servicios	31
1.8.2. Calidad de los Servicios Públicos	31
1.8.2.1. Nivel de continuidad y permanencia de los servicios públicos	35
1.8.2.2. Capacitación de adecuación de los servicios a la demanda.....	38
1.8.3. La Entidad: “Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho”	38
1.9. Definición de términos básicos.....	43
II. MÉTODO	46
2.1. Tipo y diseño de investigación	46
2.2. Población y Muestra.....	48
2.2.1. Población.....	48
2.2.2. Muestra.....	49
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	50
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	51
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	51
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos	52
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	54
2.5.1. Procesamiento	54
2.5.2. Análisis de Datos.....	55
2.6. Aspectos éticos.....	56
III. RESULTADOS	58
3.1. Resultados descriptivos	58
3.1.1. Resultados Descriptivos de Gestión Logística	58
3.1.2. Resultados Descriptivos de Calidad de los Servicios Públicos	74
3.2. Prueba de normalidad.....	85
3.2. Contrastación de Hipótesis	86

3.2.1. Contraste de la Hipótesis general.....	86
3.2.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1	88
3.2.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2	89
3.2.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3	90
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	95
VI. RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	106
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	107
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	112
Anexo 3. Base de datos	116
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	118
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.....	130
Anexo 6. Formatos de validación de instrumentos	131

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Variables, Dimensiones e indicadores de Gestión Logística</i>	8
<i>Tabla 2. Variables, Dimensiones e indicadores de Calidad de los Servicios Públicos</i>	9
<i>Tabla 3. Distritos que conforman la Provincia de Huanta</i>	39
<i>Tabla 4. Población de la Investigación</i>	48
<i>Tabla 5. Unidad de Análisis de la Investigación</i>	48
<i>Tabla 6. Distribución de la Muestra de la Investigación</i>	50
<i>Tabla 7. Análisis de Confiabilidad del Instrumento</i>	52
<i>Tabla 8. Interpretación de los alores del coeficiente de correlación de Pearson</i>	56
<i>Tabla 9. Escala de Valoración utilizada en la encuesta</i>	59
<i>Tabla 10. Resultados P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?</i>	60
<i>Tabla 11. Resultados P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?</i>	61
<i>Tabla 12. Resultados P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?</i>	62
<i>Tabla 13. Resultados P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?</i>	63
<i>Tabla 14. Resultados P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?</i>	64
<i>Tabla 15. Resultados P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?</i>	65
<i>Tabla 16. Resultados P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?</i>	66
<i>Tabla 17. Resultados P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias de la adquisición?</i>	67
<i>Tabla 18. Resultados P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?</i>	68
<i>Tabla 19. Resultados P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?</i>	69
<i>Tabla 20. Resultados P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?</i>	70
<i>Tabla 21. Resultados P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?</i>	71

<i>Tabla 22. Resultados P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 23. Resultados P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 24. Resultados P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 25. Resultados P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 26. Resultados P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 27. Resultados P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 28. Resultados P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 29. Resultados P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 30. Resultados P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 31. Resultados P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 32. Resultados P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 33. Resultados P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 34. Resultados P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 35. Prueba de normalidad para las variables</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis general.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 38. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 39. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3</i>	<i>91</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Palacio Municipal de Huanta.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 2. Ubicación de la Municipalidad Provincial de Huanta</i>	<i>40</i>
<i>Figura 3. Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huanta.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 4. Resultados P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 5. Resultados P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?</i>	<i>61</i>
<i>Figura 6. Resultados P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?</i>	<i>62</i>
<i>Figura 7. Resultados P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 8. Resultados P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?</i>	<i>64</i>
<i>Figura 9. Resultados P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 10. Resultados P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?</i>	<i>66</i>
<i>Figura 11. Resultados P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias de la adquisición?</i>	<i>67</i>
<i>Figura 12. Resultados P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?</i>	<i>68</i>
<i>Figura 13. Resultados P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 14. Resultados P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 15. Resultados P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?</i>	<i>71</i>
<i>Figura 16. Resultados P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?</i>	<i>72</i>
<i>Figura 17. Resultados P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?.....</i>	<i>73</i>
<i>Figura 18. Resultados P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?</i>	<i>74</i>

<i>Figura 19. Resultados P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 20. Resultados P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?.....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 21. Resultados P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?</i>	<i>77</i>
<i>Figura 22. Resultados P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?</i>	<i>78</i>
<i>Figura 23. Resultados P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?</i>	<i>79</i>
<i>Figura 24. Resultados P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 25. Resultados P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 26. Resultados P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 27. Resultados P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 28. Resultados P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?</i>	<i>84</i>

RESUMEN

La investigación se efectuó en la “Municipalidad Provincial de Huanta”, en la región de Ayacucho, que es una municipalidad con constante deseo de superación, la actual considera los programas presupuestales estratégicos que comprenden: “El programa articulado nacional, salud, educación, identidad, servicios básicos, oportunidad de mercado, servicios públicos esenciales en telecomunicaciones, Gestión ambiental, Seguridad ciudadana, Competitividad de MyPEs, Productividad rural y sanidad agraria, Acceso a la justicia, entre otros” para una adecuada administración de los fondos del estado peruano para el bienestar de la población Huantina y el logro de los objetivos municipales.

El estudio titulado: “Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”, fue ejecutado con el objetivo de “determinar en qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”; para el análisis se dispuso analizar: La gestión del abastecimiento de bienes y servicios, la gestión del almacenamiento de materiales y la gestión de distribución de bienes y servicios como indicadores de la variable gestión logística, y el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda y la percepción de igualdad como indicadores de la variable calidad de los servicios públicos.

La investigación se realizó teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, porque utiliza el análisis estadístico para probar las hipótesis y describir sus resultados. La muestra estuvo conformada por 49 colaboradores de la municipalidad y usuarios de los

servicios municipales; en el trabajo de campo se utilizaron instrumentos de recolección de datos validados y confiables como los cuestionarios y la guía de entrevista, empleando técnicas que permitan contrastar las hipótesis planteadas y los resultados del estudio.

En base a los resultados hallados en la investigación, se ha demostrado que la optimización de la gestión logística influye significativamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos que ofrece la municipalidad, generando mejoras en la percepción de la calidad de la gestión, evaluado a través del coeficiente de correlación de Pearson (r), el cual fue de $r = 0.799$, obteniendo un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es inferior al nivel considerado en la investigación de 5% (0.05), con un nivel de confianza de 95%.

Palabras clave: Gestión Logística, Calidad de los Servicios Públicos, Municipalidad Provincial de Huanta, Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI.

ABSTRACT

The research was carried out in the “Provincial Municipality of Huanta”, in the region of Ayacucho, which is a municipality with a constant desire for improvement, the current one considers the strategic budget programs that include: “The national articulated program, health, education, identity , basic services, market opportunity, essential public services in telecommunications, Environmental management, Citizen security, Competitiveness of MyPEs, Rural productivity and agricultural health, Access to justice, among others ”for an adequate administration of the Peruvian state funds for the welfare of the Huantina population and the achievement of municipal objectives.

The study entitled: "Logistics Management and Quality of Public Services in the Provincial Municipality of Huanta - Ayacucho, 2018", was carried out with the objective of "determining the extent to which Logistics Management influences the Quality of Public Services in the Municipality Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018 "; for the analysis it was arranged to analyze: The management of the supply of goods and services, the management of the storage of materials and the management of distribution of goods and services as indicators of the variable logistics management, and the level of continuity and permanence of the basic services , the ability to adapt services to demand and the perception of equality as indicators of the variable quality of public services.

The research was conducted taking into account the quantitative approach, because it uses statistical analysis to test the hypotheses and describe their results. The sample consisted of 49 employees of the municipality and users of municipal services; In the field work, validated and reliable data collection instruments were used, such as

the questionnaires and the interview guide, using techniques that allow contrasting the hypotheses proposed and the results of the study.

Based on the results found in the research, it has been shown that the optimization of logistics management significantly influences the improvement of the quality of public services offered by the municipality, generating improvements in the perception of management quality, evaluated through the Pearson correlation coefficient (r), which was $r = 0.799$, obtaining a level of bilateral significance of 0.000 that is lower than the level considered in the investigation of 5% (0.05), with a confidence level of 95%.

Keywords: Logistics Management, Quality of Public Services, Provincial Municipality of Huanta, Peruvian University of Sciences and Information Technology UPCI.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Muchas naciones han desarrollado modelos de gestión referidas a la logística, desarrollando normativas referidas a todo el proceso de abastecimiento de bienes y servicios para cubrir las necesidades que generen bienestar y desarrollo, durante décadas los países más desarrollados se han enfocado en brindar una mejor calidad en sus servicios públicos, justificando un desarrollo de la presión tributaria y la formalización de todos los ciudadanos, obteniendo recaudaciones que garanticen la calidad de los servicios públicos.

En el caso del Estado Peruano contamos con la ley de contrataciones del estado que regula el proceso de adquisiciones y contrataciones Asimismo, se han realizado constantes modificaciones para garantizar la eficiencia del gasto público y la transparencia en las operaciones, sin embargo, aún existen brechas de transferencia de conocimiento y capacidad de gestión en muchos niveles de gobierno, como es el caso de los gobiernos regionales y locales.

Debido a ello no se ha llegado a un adecuado nivel de calidad en el gasto público, y muchas veces por desconocimiento o impericia se generan errores en los procesos logísticos de las municipalidades; generando deficiencias en la calidad del servicio que brinda el sector público evidenciada en incontables ocasiones por medios de comunicación y el ciudadano común.

Es inevitable en la actualidad hablar de la calidad del servicio público en los diferentes niveles socio culturales, en los diferentes niveles de gobierno desde el gobierno central hasta el gobierno local, pero es un tema al que muchas gestiones de turno prefieren no entrar al detalle de la solución, pese a que la calidad de los servicios públicos representa una medida objetiva (y algunas veces subjetiva) de la calidad de la administración de turno, puesto que implica contrastar la capacidad del poder ejecutivo, los talentos que integran el servicio civil y el enfoque del ciudadano como usuario de los servicios, es necesario que los servicios se hagan bien desde el principio como señala el enfoque de calidad total, que los gobiernos de turno sean eficientes y efectivos al administrar los recursos del estado y cubrir las necesidades de la población en el marco político coyuntural.

El estudio se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, que se desarrolla para administrar los servicios municipales a una población de casi 100 000 habitantes, promoviendo el desarrollo local en los ejes; Productivo, Turístico, Vial y Comercial, Cívico Institucional y de Desarrollo Social. La municipalidad debe brindar servicios de calidad, como una organización moderna, con buena economía y reconocimiento.

En donde, se ha evidenciado de manera clara que la gestión logística presenta deficiencias con respecto al abastecimiento, al almacenamiento y la distribución de bienes y servicios a donde el usuario lo requiere, puesto que los registros de demoras en los procesos logísticos evidencian demoras, reprocesos, pérdidas económicas y en algunos casos procesos injustificados y poco transparentes.

También podemos observar deficiencias en cómo percibe la población la calidad de los servicios que administra la gestión actual, por la presencia de quejas de parte de los usuarios por las demoras, falta de constancia en las operaciones y en algunos casos identificación de inequidad en los servicios públicos.

El marco político administrativo fomenta la modernización de la gestión pública, el cual se enfoca de manera primordial en la ciudadanía, promoviendo que el estado realice la provisión de bienes y servicios enfocada en la calidad en sus servidores públicos, prácticas y de gestión que impacten favorablemente en el ciudadano.

El servidor público es fundamental en brindar un servicio de calidad al ciudadano, puesto que es el que entra en contacto directo con el usuario, y ese elemento debe tomarse en cuenta, toda vez, que es necesario que esté capacitado en atención al cliente, ejecución de procesos de servicio, a incrementar su capacidad productiva y fortalecer sus capacidades para la ejecución adecuada de su labor en el marco de la calidad. Sin embargo, se ha evidenciado que en la municipalidad existe una falta de programación de capacitaciones y actividades de desarrollo del personal, muchas veces porque los gobiernos de turno realizan su planificación para el periodo que dura su gestión que es de cuatro años y no realizan una prospección a largo plazo para mantener personal especializado en temas relacionados a la logística y la calidad.

Se observó algunos inconvenientes en referencia al proceso logístico desde los actos preparatorios de la gestión de adquisiciones, se evidencian deficiencias en la programación y formulación del presupuesto institucional, debido a que la capacidad de gasto no llega a cubrir lo planificado, se presentaron inconvenientes en el cuadro de necesidades y el plan anual de contrataciones y algunos casos elaborando bases de contratación, generando retrasos en los procesos logísticos.

Otro factor importante se presenta en los procesos de selección, desde la convocatoria, la corrección de observaciones y la interiorización de las bases de concurso hasta la entrega de la buena pro y la formalización del contrato, se presentaron retrasos e inconvenientes que evitaron cumplir con las metas programadas para la municipalidad.

Por la problemática expuesta en los párrafos anteriores, los ciudadanos están expuestos a recibir un deficiente servicio público, con una calidad que deja mucho que desear. La Municipalidad Provincial de Huanta, tiene la facultad de imponer las medidas correctivas para generar mejores resultados en la calidad del servicio público que ofrece y promover una administración eficiente en la gestión logística persiguiendo los principios de la calidad en lo que se refiere a la mejora continua.

La investigación describe que la municipalidad necesita mejorar su gestión logística, debido a que si la situación persiste, se pondrá en evidencia la falta de capacidad de gestión del gobierno de turno, generando malestar en la población por la deficiente calidad del servicio público que reciben en sus diferentes niveles. La calidad del servicio como señala Toso (2003) debe ser el resultado de una actividad que genere

confianza, sea accesible, seguro, que se brinde con empatía y sea tangible, y es lo que debe buscar toda administración pública.

La solución a este problema se reflejará a corto y mediano plazo, partiendo por la capacitación de los trabajadores involucrados en la gestión logística, especialmente en los procesos de abastecimientos, el conocimiento adecuado de la normativa correspondiente, los procesos de administración de materiales para el almacenamiento y distribución hacia los procesos programados, en cuanto a la calidad es necesario mejorar el nivel de continuidad de los servicios que fue mermada por los problemas logísticos, así como la permanencia de los servicios básicos que genere una percepción positiva por parte de la ciudadanía, es importante además, señalar que se hace urgente mejorar la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda de la población y eso responde a un adecuado diagnóstico en la planificación que genere todo el proceso logístico hacia ese objetivo, y por último, es necesario poner énfasis en el desarrollo de la cultura de igualdad, que genere una percepción de equidad en el ciudadano a la hora de recibir el servicio público.

En el Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las conclusiones a las que llega la investigación sobre la base de los resultados de la tesis; y, las recomendaciones para mejorar la situación actual.

Finalmente se presentan las referencias y anexos necesarios que complementan el estudio realizado.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿En qué medida la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?
- 2) ¿En qué medida la Gestión de Almacenamiento de Materiales influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?
- 3) ¿En qué medida la Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

La Gestión Logística influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) "La Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018."
- 2) "La Gestión de Almacenamiento de Materiales influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018."
- 3) "La Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018."

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

"Determinar en qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018."

1.4.2. Objetivos Específicos

- "1) Determinar en qué medida la Gestión de abastecimiento de bienes y servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018."

2) Determinar en qué medida la Gestión de Almacenamiento de materiales influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

3) Determinar en qué medida la Gestión de Distribución de bienes y servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

En las siguientes tablas 1 y 2 se exponen las variables, las dimensiones y los indicadores:

Tabla 1. Variables, Dimensiones e indicadores de Gestión Logística

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión Logística	1. Gestión de abastecimiento de bienes y servicios.	Planificación de necesidades ordinarias y extraordinarias
		Procesos de adquisición de bienes
		Procesos de adquisición de servicios
		Procesos de adjudicación de obras
	2. Gestión de Almacenamiento de materiales.	Registro y control de inventarios
		Procesos de recepción de materiales
		Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes
		Seguridad en el internamiento de materiales
	3. Gestión de Distribución de bienes y servicios.	Gestión de entrega de materiales
		Direccionamiento de servicios y obras
		Control en la distribución de materiales
		Nivel de satisfacción con la disposición final

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 2. Variables, Dimensiones e indicadores de Calidad de los Servicios Públicos

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad de los Servicios Públicos	1. Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos.	Control de desarrollo urbano
		Proyectos de redes de electrificación
		Proyectos de redes de agua potable y alcantarillado
		Construcción de vías públicas
	2. Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda.	Mantenimiento y limpieza de vías públicas
		Fomento y regulación de actividades comerciales
		Administración de mercados y camales
	3. Percepción de igualdad	Tasas para licencias municipales
		Tasas por registros municipales
		Control del transporte público
		Seguridad ciudadana

Fuente: Elaboración propia, 2018

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A Nivel Teórico

El estudio pretende servir como base teórica para la identificación de propuestas de solución a la realidad observada en la Municipalidad Provincial de Huanta mediante la adaptación de teorías sobre gestión logística y calidad del servicio municipal, conocer el nivel de correlación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio para replantear las actividades logísticas de adquisición, almacenamiento y distribución de materiales que garantice que los diferentes servicios que brinda la municipalidad se desarrollen en los periodos planificados logrando mejoras en la calidad y satisfacción de la población beneficiaria.

1.6.2. A Nivel Práctico

El trabajo de investigación se desarrolló para lograr solucionar los problemas de calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, con el propósito de iniciar un proceso de cambio con la nueva gestión del gobierno local sobre una efectiva gestión logística en la organización, para que se tengan precedentes de mejora en el abastecimiento, el almacenamiento de materiales y la distribución en las diferentes gerencias bajo la responsabilidad de la alcaldía y se genere una percepción de mejora en la calidad de los servicios públicos cuando se presenten los bienes, servicios, obras o proyectos en el lugar requerido, el momento apropiado y con la calidad esperada.

Durante la ejecución del trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Huanta, se pudo indagar lo que sucede en la gestión logística en la práctica de la gestión municipal, en referencia a los conocimientos del personal involucrado en el proceso transversal, lo cual sirve como un diagnóstico situacional para el planteamiento de alternativas de mejora en los diferentes procesos involucrados a la gestión logística, y el resultado de la investigación servirá como un aporte en la mejora de resultados en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano de Huanta.

En la práctica de la profesión como licenciado en administración, la investigación se justifica porque sirve para el desarrollo práctico profesional y aplicación de la normativa vigente adecuada en la gestión logística, la calidad

del servicio que se deben cumplir para el bien de la población y el desarrollo de la región.

1.6.3. A nivel metodológico

Se acudió durante el estudio a emplear técnicas de investigación de acuerdo al sector analizado, utilizando encuestas sobre temas específicos relacionados a la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad, que permitirá conocer que piensan los colaboradores involucrados y brindará un mejor panorama de cómo mejorar los procesos involucrados en la investigación; estos datos serán relevantes para la elaboración de propuestas enfocadas en la mejora de los niveles de calidad del servicio municipal.

Con el desarrollo de las técnicas aplicadas a los colaboradores de la municipalidad, se evaluó exhaustivamente para corroborar si existe relación o no entre las variables en estudio aplicando el método científico. Considerando también encuestas a los beneficiarios del servicio público, que nos permitirá evaluar el nivel de percepción de calidad del servicio que tienen, y así poder realizar un análisis más profundo de la realidad problemática.

El trabajo de investigación tiene mucha importancia para las organizaciones a nivel de gobierno local, ya que servirá de guía para muchos profesionales en el ejercicio de la Administración y Gestión Pública, especialmente en la gestión logística y la calidad de los servicios públicos. Servirá de modelo de gestión para otras municipalidades en situaciones similares, como precedente de un caso particular

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes Nacionales

Albitas (2014) en su tesis titulada: *“Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios y su relación con el nivel de satisfacción del cliente interno en la Universidad de San Martín de Porres”*, planteó como objetivo general: “Determinar si existe relación entre los procedimientos de la gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios con el nivel de satisfacción del cliente interno en la Universidad de San Martín de Porres”; con una muestra analizada de 70 participantes. Utilizó el enfoque de investigación cuantitativa, con diseño descriptivo – correlacional utilizó la encuesta y la entrevista en el estudio.

Las conclusiones a las que llegó fueron que el tiempo de respuesta, la implementación de controles, el perfil del personal involucrado en el proceso logístico, son variables críticas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente. Los resultados de campo afirman que el modelo actual de logística de salida empleado requiere instaurar de manera oficial un Manual procedimientos para la adquisición; con el objetivo de lograr compromiso del personal, solo así las normas y procedimientos serán eficaces.

Además explica que se ha podido corroborar a través de las encuestas que si bien los jefes mencionan que existe un procedimiento y política para la adquisición; que no se encuentran revisadas ni actualizadas. Y que las políticas a aplicarse también son de responsabilidad y deben instaurarse desde la dirección general; determinando reglas que regulan, guían o limitan las acciones de

una organización. Pues una organización pasa por procesos de mejoras continuas y de experimentación en algunos casos, con la única meta de seguir manteniendo el prestigio y liderazgo obtenido través del esfuerzo permanente, por ello la presente investigación trata de reflejar el movimiento específico de una Área de esta organización que es la de Logística, la cual proporciona bienes o servicios esenciales, que toda organización requiere, pues sin estos elementos, no se pueden conseguir los objetivos de desarrollo que la organización se plantea. Todo dependerá de las políticas y normas con que cuente esta área para hacerla funcional, rápida y eficiente y ser modelo de otras para seguir liderando el mercado educativo.

Nalvarte (2017) en su investigación de tesis denominada: “*Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en la Empresa Tradel Service - Los Olivos, 2017*”, cuyo objetivo fue: “Determinar cómo la aplicación de la gestión logística mejorará la calidad del servicio de la empresa Tradel Service - Los Olivos, 2017”; su población fueron los requerimientos de su cliente Ricoh, durante 16 semanas del estudio. La investigación aplicada con enfoque cuantitativo cuasi experimental utilizó un diseño de investigación longitudinal, con la técnica de la observación, siendo el instrumento la ficha de registro.

Las conclusiones a las que llegó el autor fueron que la gestión logística mejora la calidad del servicio en 24.62%, evidenciado en la capacidad de respuesta con 16.66% y la confiabilidad del servicio en 27.17%, aceptando las hipótesis del estudio.

Arquiñigo (2018) desarrolló una investigación denominada: “*Empleo del SCM para aseverar la eficacia del Desarrollo Logístico y su importancia en el Agrado de los usuarios de la SUNARP*”, en la Universidad Nacional Federico Villarreal; cuyo objetivo general fue: “Explicar acerca del empleo de SCM que se viene dando y de cómo permite aseverar la eficacia del desarrollo logístico, y sobre todo acerca de su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018”; Desarrolló una investigación de tipo descriptiva - explicativa con diseño no experimental, analizando una muestra de 28 colaboradores entre funcionarios y operarios logísticos.

Las conclusiones a la que llegó el autor fueron que la Gestión de la Cadena de Suministro (SCM), es un elemento indispensable para aportar con el propio crecimiento competitivo y mejora de calidad de servicios de las organizaciones públicas o privadas; en que ya no solamente se debe basar en la limitada función de la adquisición de materiales o recursos para el suministro que permita la ejecución básica de las actividades productivas u operativas de una organización, más sobretodo cuando se trate de una Entidad Pública – Estatal; sino que por efectos de la competitividad y máximas exigencias de la gestión logística moderna que se requiera efectuar decisivamente en las organizaciones del Siglo XXI.

Además la efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM es alta, así como la Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada es alta, el Control del movimiento de recursos/insumos posee un vínculo importante para los usuarios y el nivel de agrado de los usuarios de los servicios registrales es alto.

Santillan (2017) en su estudio titulado: “La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016”; para lograr ser maestra en gestión pública, planteó como objetivo: “Establecer la relación que existe entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016”; la población fue de 46 administrativos; la muestra fue el total de la población. Fue una investigación básica, con diseño no experimental utilizando como técnica la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario.

Las conclusiones a las que llegó el autor fueron que el nivel de correlación es alto ($r=0.581$ con $p=0.000$) entre la gestión de compras y la gestión de calidad, donde la planeación de compras influye significativamente en la gestión de calidad (con $r=0.467$ y $p=0.001$) además de que la ejecución de compras influye en la gestión de calidad (con $r=0.602$ y $p=0.000$), por su parte el control de las compras influye significativamente (con $r=0.473$ y $p=0.001$) sobre la gestión de calidad en la organización analizada.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

Hernández (2015) desarrolló una investigación de tesis en ciencias en administración pública titulado: “*Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016*”. El objetivo general fue: “Desarrollar una propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo, en la Gestión Municipal actual y subsecuente”. Llegando a las siguientes conclusiones:

Mediante la propuesta planteó que se obtendrá una mayor calidad en cuanto a la atención ciudadana y al servicio en general por parte de la administración actual y subsecuentes, tomando en cuenta siempre procurar el beneficio colectivo del municipio de Zempoala, eliminando los procesos manuales y mediante papeles impresos, así como, las largas filas para gestionar dichos servicios, ya sea en audiencias municipales o directamente en las oficinas a las q se encuentre adscrito el trámite.

De todo esto se derivan múltiples beneficios tanto para los ciudadanos, como para las autoridades municipales, ya que al ejecutar y poner en práctica dichas propuestas, se representa una economización, misma que deberá empezar a desarrollarse con mayor auge dentro del municipio y sus comunidades que lo integran.

Se lograron identificar los departamentos en específico que brindan los Servicios Públicos del Gobierno Municipal, así como se logró analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la actual Administración en el H. Ayuntamiento; todo esto aunado a la identificación de todos y cada uno de los factores que afectan la gestión de los servicios municipales nos permitieron estructurar las estrategias que permitirán la mejora de la gestión en el Municipio. Todo este trabajo nos dio el soporte para dar respuesta a las preguntas de investigación, lo cual nos llevó a validar la hipótesis que sustenta que con la estructuración e implementación de las estrategias estaremos en posibilidades de mejorar la gestión de los servicios públicos dentro del Municipio, entre el periodo 2009 al 2016 y subsecuentes.

Cualquier propuesta que se realice en un futuro mediante la implementación de las estrategias propuestas, se deben planificar adecuadamente para que su objetivo se logre de manera integral, en la que en cada componente aplicado, se realicen las evaluaciones y planeaciones idóneas, con el propósito de incrementar la eficiencia y calidad en la SPM.

Rojas (2015) con su investigación denominada “*Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*”. El objetivo general fue: “Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social”, la muestra fue de 61 usuarios. Se utilizó como tipo de investigación cuantitativa, como técnicas utilizó la encuesta, siendo el instrumento idóneo el cuestionario.

El autor logró explicar la variación de la satisfacción en 82.4% en un modelo mejorable para considerar un grano de arena en el mejora de los servicios de la municipalidad a la población de su sector, expone además que el modelo puede aplicarse en otras municipalidades como precedente de investigación en gobiernos locales, resalta que en su estudio el factor más relevante es el factor humano y factor espacio físico para determinar la satisfacción.

Leandro (2016) desarrolló una investigación denominada: “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*”, cuyo objetivo general fue: “Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”; la muestra fue de 250 ciudadanos. Se utilizó el tipo de investigación exploratoria y cuantitativa, utilizando la encuesta.

El estudio concluye que la dimensión tangible de la satisfacción representa 0.185 hasta 0.24, la confiabilidad representa -0.184 que representa insatisfacción de los usuarios y la capacidad de respuesta representa -0.080 no logran alcanzar niveles de satisfacción aceptables, por otro lado el nivel de comunicación y la disponibilidad representó niveles de satisfacción aceptables a superiores.

Recari (2015) con la investigación titulada: “*Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*”, para optar el título profesional de Administrador de Empresas; cuyo objetivo general fue: “Determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala”, analiza una muestra fue de 74 trabajadores de la institución.

Las conclusiones a la que llegó el estudio explican que la gestión de compras en la organización es lenta e ineficiente, existe una planeación de compras adecuadas a los planes institucionales y el presupuesto, pero no se

ejecuta con eficiencia, además de existir una estructura organizacional donde carecen de analistas y asesores especialistas en compras, y el personal con el que disponen no tienen motivación clara, ni procesos de formación y capacitación desarrollados por la institución, es cierto que existen mecanismos de control gubernamental en sus procesos, pero tienen deficiencias en los controles administrativos cuando ocurre fraccionamiento de compras.

1.8. Marco teórico

1.8.1. Gestión Logística

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

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

Dueñas (2011) manifiesta la adaptación de las tecnologías, la globalización, las alianzas estratégicas y la importancia de la satisfacción del cliente ha contribuido al desarrollo de la logística (p. 16)

Aparicio (2013) explica que la logística es la forma de organización que adoptan las empresas para el abastecimiento de materiales, considerando el aprovisionamiento, la producción y la distribución, se observan diferentes procesos en las etapas mencionadas para generar valor al cliente.

Cuatrecasas (2012) manifiesta que la logística planea, organiza y controla los procesos de ingreso, movimiento y almacenaje de materiales, junto a los procesos de información asociados, persiguiendo la satisfacción o requerimientos de los clientes de manera rápida y efectiva.

Castellanos (2009) mencionan que la logística es importante sobre la creciente necesidad de mejorar el servicio al cliente, mejorando todos los procesos, pero al menor costo posible. (p. 1).

Christopher (2007) expone que la logística planifica y coordina todas las actividades para obtener materiales a niveles de servicio deseado con el más bajo costo en la operación.

Salgueiro (2001) manifiesta que es indispensable la administración de indicadores de gestión logística, pues representan la hoja de ruta, indican referencia y se usan como herramientas de medición del nivel de cumplimiento de objetivos de la organización.

Mora (2014) agrega que los indicadores de gestión logística son relaciones de datos numéricos para evaluar el desempeño de los procesos, desde la recepción, el almacenaje, inventarios, distribución, facturación y flujos de información en la organización para una adecuada toma de decisiones en pro del desarrollo de la organización. Los indicadores de gestión deben ser bien

estructurados considerando la simplicidad en su aplicación, la validez en el tiempo, la pertinencia a la actividad realizada, la utilidad en la identificación de procesos, la participación de los clientes y la oportunidad.

1.8.1.1. Gestión de Abastecimiento de bienes y servicios

A) Definición

Monterroso (2000) explica que el abastecimiento provee a los usuarios de la organización, materiales necesarios para el logro de su trabajo en condiciones adecuadas; desarrolla desde la función de compras, almacenaje y inventarios y la gestión de proveedores.

Duarte y Cáceres (2016) exponen que para cómo gestionar correctamente las compras las organizaciones deben ejecutar sus procesos internos sincronizados y ajustados a los procesos externos, para lograr los objetivos de la organización.

Mora (2010) menciona que la gestión de compras representa el primer eslabón de la cadena de suministro. El proceso depende de los requerimientos de materias primas y materiales de *packing* que deben ser utilizadas en los procesos de producción; también considerar los repuestos para mantenimiento; recurso humano; horas de montacargas; entre otros elementos.

Aparicio (2013) expone que la ejecución de compras para la organización está incluida en la función de aprovisionamiento. Compras se responsabiliza de las operaciones de adquisiciones de materiales, proyectando la cantidad necesaria, la calidad a precio atractivo y favorable, que deben estar disponibles

para la organización de manera oportuna; asimismo, la función de compras debe tener en cuenta tres aspectos: Precio, Calidad y Plazo.

Franco (2008) manifiesta que la gestión del abastecimiento persigue el suministro de materiales necesarios de los proveedores, el transporte y almacenaje con un trabajo conjunto con los proveedores o fabricantes con satisfacción de costo y tiempo buscando mejorías en la calidad y el valor del producto final o servicio asociado.

Bastos (2007) expone que la gestión del abastecimiento es útil en la reducción de los costos por la optimización de la gestión de inventarios, detectando errores para corregirlos y cubrir las deficiencias con la mejora continua en la satisfacción de los agentes involucrados en el proceso como clientes, transportistas, proveedores, etc.

Heredia (2013) explica que la gestión del abastecimiento debe suministrar ininterrumpidamente materiales a la organización para la producción o el servicio en cantidades adecuadas, cuando sean requeridas a precio y lugar acordado por el cliente. (p. 3).

Escudero (2009) manifiesta que una adecuada gestión del abastecimiento logra el ahorro de costos y la satisfacción del cliente en tiempo, cantidad y calidad del producto esperado. (p. 19)

El abastecimiento en el sector público debe garantizar la adquisición de todos los requerimientos de las gerencias para el normal funcionamiento de la institución.

B) Objetivos del Abastecimiento

Chopra y Meindl (2008) manifiestan que el objetivo es maximizar el valor agregado, la cadena de suministro que debe generar un desnivel entre el valor del producto para los usuarios y los costos asociados en el cumplimiento del proceso.

Por su parte **Mora (2010)** explica que los objetivos del abastecimiento o compras son:

- ✓ Satisfacer a los clientes, realizando la entrega efectiva y oportuna de los productos y servicios solicitados, con precios relativos que generen aceptación y con la calidad en los niveles solicitados por el departamento usuario.
- ✓ Asegurarse que los productos ingresan al sistema de manera regular.
- ✓ Mantener los inventarios en niveles favorables para la organización, se debe ofertar alto nivel de servicio con un bajo índice de agotados y optimizar el dinero invertido en existencias (contar con una elevada rotación del inventario).
- ✓ Generar y mantener acuerdos con proveedores, casi siempre a largo plazo, que fomenten la optimización de las relaciones comerciales, generando que los involucrados se beneficien.
- ✓ Garantizar el precio oportuno en la compra. Lograr beneficiarse de costos bajos en una relación calidad y servicio.

- ✓ Brindar un soporte con un costo de compra la posición competitiva de la organización en el medio que se desarrolle.
- ✓ Garantizar que las áreas de adquisiciones compren productos de calidad para los usuarios.

C) Importancia del Abastecimiento

Duarte y Cáceres (2016) exponen que las adquisiciones o el abastecimiento en la organización es importante porque:

- ❖ Los gastos de compras como encargado de las adquisiciones se observan proyectados en los gastos totales de la organización.
- ❖ Mantener un inventario actualizado de los productos y servicios requeridos por las áreas usuarias.
- ❖ Tener conocimiento sobre con qué proveedores se cuenta a disposición para lograr eficiencia durante el tiempo de respuesta.
- ❖ Tener el stock en constante actualización, así la organización estará disponible ante la constante innovación.
- ❖ Garantizar la calidad de vida de los productos es indispensable para la realización de la gestión logística que esté en la medida de las necesidades de los clientes.

D) Proceso del Abastecimiento

Duarte y Cáceres (2016) mencionan el ciclo que se realiza en el proceso de compras o abastecimiento en una organización de la siguiente manera:

- ✓ Recepción del requerimiento: de bienes o servicios del departamento o empleado de la organización.
- ✓ Análisis de requerimiento: se analiza el nivel de la necesidad del bien o servicio requerido.
- ✓ Indagación: se revisan la disponibilidad de proveedores para elegir al más idóneo para el requerimiento.
- ✓ Compra: de acuerdo a las ofertas deben ejecutar las negociaciones, para elegir al proveedor y realizar la adquisición.
- ✓ Control: hacer el rastreo de los productos para realizar control de pago a proveedor, y si hubiera discrepancias, aplicar las condiciones de la garantía.

E) Tipos de Adquisiciones o compras

Duarte y Cáceres (2016) expone que se pueden clasificar las adquisiciones de acuerdo a la siguiente tipología:

- Adquisiciones de materiales: de materias primas, materiales para proceso, insumos y útiles de escritorio.
- Adquisición re abastecedora de stock: de materiales directos para evitar pérdidas de tiempos en durante la producción.
- Adquisición frecuente: compra los materiales más usados, de compra periódica.

- Adquisición por trayectoria: para minimizar los costos de transporte, y los asociados a la importación o los que correspondan según la distancia a la organización.
- Adquisición por naturaleza de material: referida a las características de los materiales, su estado físico de presentación, su nivel de peligrosidad u otra cualidad física a considerar para su movilización o transporte para cumplir con los estándares de seguridad y normatividad respectiva.
- Adquisición por costo del material: la adquisición estará en función del costo del material. Para ello se desarrollan bases de datos con los precios respectivos de diferentes proveedores para ordenarlos del más barato al más caro. Es preferible contar con un inventario de las características técnicas del producto requerido para realizar contrastes durante el proceso.

En el caso del sector público las adquisiciones están normadas mediante la Ley de Contrataciones del Estado **Ley N° 30225** y su correspondiente reglamento modificado el 31/12/2018 con **Decreto Supremo 344-2018-EF**, la cual busca normar los procesos para incrementar la utilidad y el valor del dinero público a invertir, también promueve la forma de realizar los procesos con el enfoque de gestión por resultados durante las compras o adquisiciones de bienes, servicios y obras, para realizarlas de manera oportuna cumpliendo con las mejores condiciones de precio y calidad, para lograr los objetivos estatales logrando que la población administrada reciba un aporte a la mejoría de la calidad de vida.

La ley 30225 en su Título I, Capítulo I Artículo 2. Principios que rige las Contrataciones, inciso f) Eficacia y Eficiencia, señala taxativamente que “el proceso de contratación y las decisiones que se adopten en el mismo deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales, garantizado la efectiva y oportuna satisfacción del interés público, bajo condiciones de calidad y con el mejor uso de los recursos públicos.”

F) Ley de contrataciones del Estado

Todas las instituciones estatales orientadas a servir al ciudadano, especialmente las que buscan la satisfacción de necesidades de la población bajo su jurisdicción, como proveer servicios de salud, educación, justicia, obras públicas de primera necesidad para el desarrollo, ampliación de vías de acceso y carreteras, energía eléctrica, y otros servicios estatales. Durante este proceso de servicio requieren adquirir materiales, servicios o realizar concursos para la ejecución de obras.

Por la cantidad de dinero que se moviliza durante este proceso es necesario que existan normativas de control y orientación para contar con una economía más dinámica, especialmente en los gobiernos locales de todo el país, donde la existencia de MyPEs es altamente perceptible. Debido a esto, es importante asegurar que esas transacciones se efectúen con transparencia en un escenario de libre competencia, en el marco de mejora de la calidad y eficiencia del gasto público conforme con la política nacional de inclusión social.

Se hallan involucradas en el marco de la ley todas las instituciones mencionadas a continuación:

- ✓ El Gobierno Nacional, con sus respectivas dependencias.
- ✓ Los Gobiernos Regionales, con sus respectivas dependencias.
- ✓ Los Gobiernos Locales, con sus respectivas dependencias.
- ✓ Los Organismos Constitucionales Autónomos.
- ✓ Las Universidades Públicas.
- ✓ Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú.
- ✓ Los Fondos de Salud, de Vivienda, de Bienestar y demás de naturaleza análoga de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú.
- ✓ Las empresas del Estado de derecho público o privado, ya sean de propiedad del Gobierno Nacional, Regional o Local y las empresas mixtas bajo control societario del Estado.
- ✓ Los proyectos, programas, fondos, órganos desconcentrados, organismos públicos del Poder Ejecutivo, instituciones y demás unidades orgánicas, funcionales, ejecutoras y/o operativas de los Poderes del Estado; así como los organismos a los que alude la Constitución Política del Perú y demás que sean creados y reconocidos por el ordenamiento jurídico nacional, siempre que cuenten con autonomía administrativa, económica y presupuesta.

La ley debe ejecutarse en todas las contrataciones que realizan las Entidades durante el abastecimiento de bienes, servicios u obras, administrando los fondos públicos, y todo lo relacionado a la gestión pública.

Las Entidades deben desarrollar en su Reglamento de Organización y Funciones u otros instrumentos de organización, a los responsables de la programación, preparación, ejecución y supervisión de las operaciones de adquisición hasta el cierre, señalando las acciones bajo la responsabilidad de los servidores o funcionarios públicos, que deben estar lo suficientemente calificados y capacitados para el desarrollo de las funciones importantes.

Las contrataciones en el estado cumplen con en 3 etapas o fases: actos preparatorios, procesos de selección y ejecución contractual:

Actos Preparatorios: Es una etapa de planeación donde se programa y formula el Presupuesto Institucional, todas las áreas o instancias dependientes de la Entidad establecerán, en un plazo estipulado en la normativa respectiva, sus requerimientos de bienes, servicios y obras, en referencia a sus metas presupuestarias establecidas, identificando la programación en función a sus necesidades urgentes. Las Entidades deben usar el Catálogo Único de Bienes, Servicios y Obras que provee el OSCE, como el órgano encargado de las contrataciones de la Entidad. Los deben plasmarse en el cuadro de necesidades que será remitido al órgano encargado de las contrataciones para su consolidación, valorización y posterior inclusión en el Plan Anual de Contrataciones. Es obligatorio tener el Plan Estratégico, el Plan Operativo Institucional, El cuadro de necesidades, el presupuesto institucional, el plan anual de contrataciones, el expediente de contrataciones, la designación del comité especial y la elaboración de las bases.

Proceso de Selección: La ley establece que es necesario la licitación convocada para la contratación de bienes y obras, en el marco establecido por las normas presupuestarias, o concurso público que se convocado para servicios, en el marco estipulado por las normas presupuestarias; el caso particular de adjudicación directa de acuerdo al marco estipulado por la norma, puede ser directa o selectiva, directa en el caso de que el monto de contrato supere al 50% del límite máximo determinado para adjudicación directa, en caso contrario se convoca a adjudicación directa selectiva, mientras que la adjudicación de menor cuantía puede ser como tal o derivada.

Los procesos de selección cuentan con las siguientes etapas: Convocatoria, registro de participantes, formulación y absolución de consultas, formulación y absolución de observaciones, integración de bases, presentación de propuestas, calificación y evaluación de propuestas y otorgamiento de la buena pro y la formalización del contrato.

Ejecución Contractual: Los sistemas de contratación son: el sistema a suma alzada (cuando las cantidades, magnitudes y calidades están totalmente definidas); el sistema de precios unitarios, tarifas o porcentajes (cuando no se conoce con exactitud las cantidades o magnitudes requeridas, el postor formulará su propuesta dentro de las cantidades establecidas en las bases), y el sistema mixto de suma alzada y precios unitarios (cuando en el expediente técnico uno o varios componentes técnicos cuentan con magnitudes no definidas), en esta etapa se ejecuta el contrato, se presentan las garantías y/o adelantos, los montos adicionales y reducciones, ampliaciones, subcontratación, resolución, penalidades, recepción y conformidad, liquidación y pago correspondiente.

1.8.1.2. Gestión de Distribución de Bienes y Servicios

Longenecker, Moore, y Palich (2002) explican que los canales de comunicación son los sistemas de relaciones establecidas para guiar el movimiento del producto orientándolo hasta el lugar de consumo.

Escribano (2012) manifiesta que la ruta de circulación de los productos desde su creación hasta su consumo debe estar diseñada y administrada por el grupo de personas u organizaciones que posibiliten esa operación.

Ballou (2011) expone que el canal de distribución consta de la trayectoria que sigue el bien o servicio desde el lugar de la producción hasta el lugar de consumo, involucra personas u organizaciones que faciliten el movimiento por dicha trayectoria.

1.8.2. Calidad de los Servicios Públicos

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

Caraza (2015) afirma que la calidad en los servicios públicos representa la asociación de diferentes enfoques observables en la gestión, como el alcance del

poder ejecutivo, los servidores públicos que contribuyen en ella y los ciudadanos que representan a los clientes de los servicios.

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

Camisón, Cruz y González (2007) exponen que desde el enfoque de gestión de calidad total, la planificación, la organización y el control de funciones de calidad en la organización deben comprometerse a la mejoría sustentable de la calidad del producto y la competitividad de la organización (p. 254).

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

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

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

Según **Ishikawa (1986)** la calidad requiere la participación de todos los involucrados en el servicio de la organización no solo el personal operativo, sino también el gerencial hasta el más alto nivel, la calidad es responsabilidad de todos.

Toso (2003) expone que los usuarios pueden calificar la calidad de servicio a través de las siguientes dimensiones:

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

- ✓ Tangibilidad: Referida a la parte física de la organización sus locales, equipos, personas y la forma como están dispuestos para lograr un mejor servicio a los clientes o usuarios.

Tigani (2006) manifiesta que para medir la calidad del servicio debe tenerse en cuenta:

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

especialmente con aquellos que requieren una atención diferente o especial por sus condiciones físicas o psicológicas.

- ❖ **Credibilidad:** Representa el nivel de cumplimiento del servicio en los tiempos programados para los clientes, los clientes desprecian la mentira, reconocen expectativas de la organización y valoran el tiempo.
- ❖ **Comprensión:** Representa que la organización debe aplicar esfuerzos para entender al cliente y lo que representa el servicio para él.

Camisón, Cruz y González (2007) explican se identifican tres procesos marcados e interrelacionados en la calidad: la planeación, el control y la mejora. Todo con el enfoque de calidad (p. 230).

1.8.2.1. Nivel de continuidad y permanencia de los servicios públicos

Según **Gutiérrez, Vásquez y Cuesta (2010)** la continuidad de los servicios públicos responde directamente a los aspectos técnicos de administración de turno, teniendo en cuenta los siguientes factores:

La accesibilidad al servicio: a través de la ubicación de las instalaciones, el tiempo y horario de atención, las posibilidades de contacto con la organización por medios digitales, la distribución de las instalaciones para brindar un adecuado servicio (desde las rutas de circulación, zonas de espera, zonas de movimiento de personas con discapacidad, etc), así como la forma de comunicar u orientar a los clientes con la señalización, los instructivos, formularios, entre otros y sobre todo los costos asociados al proceso.

El nivel de comunicación: toda organización debe aplicar un apropiado lenguaje en función a los requerimientos de sus clientes, durante la realización del servicio público es necesario que la comunicación sea simple y claro para comunicar al usuario o cliente los procedimientos aplicables a cada caso.

La comprensión del sistema administrativo: En ocasiones los clientes tienen dificultades para entender el quehacer administrativo en la organización, por lo que es necesario que se simplifique la manera de comunicar los procesos para mejorar el entendimiento del cliente o usuario y pueda tener una experiencia de servicio de calidad y se sienta valorado.

Capacidad de repuesta: la organización debe contar con la capacidad de responder situaciones en el menor tiempo y ajustando sus condiciones a los requerimientos del usuario o cliente, debe existir flexibilidad en los procesos para el caso de situaciones particulares con el mínimo costo.

Receptividad del servicio: es la respuesta del ciudadano al servicio, como le produjo sensaciones de responsabilidad en la prestación y pueda aportar en que la administración logre la satisfacción de sus requerimientos.

Competencia del personal: el talento humano que brinda servicios debe estar mínimamente calificado y capacitado, en referencia a los temas de contacto con el cliente, calidad, eficiencia y aspectos sociales - psicológicos.

Cortesía y amabilidad: el talento humano que participa en los procesos de atención al cliente que representa el contacto directo con el cliente deben ofrecer un trato directo de manera pertinente y efectiva, cumpliendo con un trato amable y con cortesía buscando satisfacer al cliente.

Credibilidad: la organización y el personal que la conforma debe lograr credibilidad en el sector que se desarrolla a través del trato equitativo, el profesionalismo de los colaboradores, generando en el mediano y largo plazo confianza sobre el cliente y una imagen de la organización en la mente del cliente donde logre la satisfacción de las expectativas.

Formalidad y responsabilidad: el cumplimiento de los ofrecimientos, promesas o esperanzas generadas en los usuarios al final genera una mejora de la percepción de la organización y de su calidad del servicio público. La organización debe garantizar que se brinde un servicio responsable, equitativo, consistente y preciso por parte de todo el sistema y el personal de la organización

Seguridad en la prestación: el servicio debe estar libre de peligros y/o riesgos sobre el usuario o cliente, para ello se debe considerar la ergonomía, movimiento de personas con discapacidad que proyecte mejor calidad.

De todo lo mencionado en la evaluación de la calidad del servicio, se procede a la elaboración del instrumento de medición de la percepción de calidad sobre la organización, y con los resultados se procede al análisis estadístico para la mejora de los aspectos técnicos, organizacionales, humanos y financieros que deben aplicar los gobiernos locales.

Según **Camisión, Cruz y González (2007)** la planificación de la calidad es la función más importante en la estrategia de calidad, utilizando la administración científica del trabajo, el análisis de puestos y la estandarización del trabajo (p. 302).

1.8.2.2. Capacitación de adecuación de los servicios a la demanda

Mirando y Rubio (2012) menciona que para alcanzar el aseguramiento de la calidad es necesario la aproximación al cliente activo y potencial, para detectar sus necesidades en constante cambio (p. 37).

La capacitación es un proceso que debe necesariamente a todo el personal involucrado con la gestión logística y la calidad de los servicios.

La mejora continua o kaisen es un proceso de cambio gradual, aunque siempre eficiente, se desarrolló con el objetivo de hacer mejor las cosas

1.8.3. La Entidad: “Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho”

A) La “Municipalidad Provincial de Huanta”

La provincia de Huanta es una de las once que conforman el departamento de Ayacucho; es la segunda más poblada de la región, constituida por ocho distritos que son: Huanta, LLochegua, Santillana, Sivia, Luricocha, Ayahuanco, Iguaín, y Huamanguilla. Fue confirmada como provincia mediante el reglamento de elecciones del primer congreso constituyente en 1822, y fue ratificada en la primera constitución política del Perú de 1823 y creada el 21 de junio de 1825. En la década de los ochenta 1980, fue escenario del conflicto armado interno que mermó el desarrollo que debería tener la provincia en la actualidad, pero la mentalidad emprendedora y compromiso de los pobladores hace que aguarden la esperanza de lograr una vida digna.

La gestión actual considera los programas presupuestales estratégicos que comprenden: “El programa articulado nacional, Salud materno neonatal, Logros

de aprendizaje, Acceso de la población a la identidad, Acceso a los servicios básicos, Oportunidades de mercado, Acceso a agua potable y disposición sanitaria, Acceso a servicios públicos esenciales en telecomunicaciones, Acceso a energía, Gestión ambiental, Seguridad ciudadana, Competitividad de MyPEs, Productividad rural y sanidad agraria, Prevención del delito y nuevo código procesal penal, Acceso a la justicia, Accidentes de tránsito, entre otros”.

Tabla 3. Distritos que conforman la Provincia de Huanta

Distrito/Prov.	Capital	Fecha y norma de creación	Ubicación	Altitud msnm
Huanta	Huanta	02-11-1905 Ley 138	12°56'06" LS 74°14'42" LW	2 642
Llochegua	Llochegua	14-09-1999 Ley 27346	12° 30' 42" LS 73° 51' 30" LW	420
Sivia	Sivia	06-11-1992 Ley 25845	75° 51' 30" LS 12° 30' 42" LW	500
Santillana	San José de Secce	01-12-1918 Ley 3000	12°45'45" LS 74°15'05" LW	3 262
Luricocha	Luricocha.	02-11-1905 Ley 138	12° 53' 40" LS 74° 16' 17" LW	2580
Ayahuanco	Ayahuanco	01-12-1918 Ley 3000	12° 37' 00" LS 74° 48' 01" LW	3414
Huamanguilla	Huamanguilla	02-10-1908 Ley 763	13° 44' 33" LS 72° 21' 15" LW	3276
Iguaín	Macachacra	07-02-1926 Ley 5600	12° 59' 20" LS 74° 12' 24" LW	3025

Fuente: Plan de Desarrollo Concertado de Huanta al 2021, 2018

B) Ubicación

La Provincia de Huanta de la Región Ayacucho, es conocido también como “Esmeralda de los Andes”, y está ubicado a una altitud de 2 642 m.s.n.m, con una extensión de 3 871.91 km^2 , conformada por 08 distritos. El domicilio del palacio municipal está en Jr. Razhuillca, Huanta N° 183.



Figura 1. Palacio Municipal de Huanta

Fuente: Captura fotográfica propia, 2018

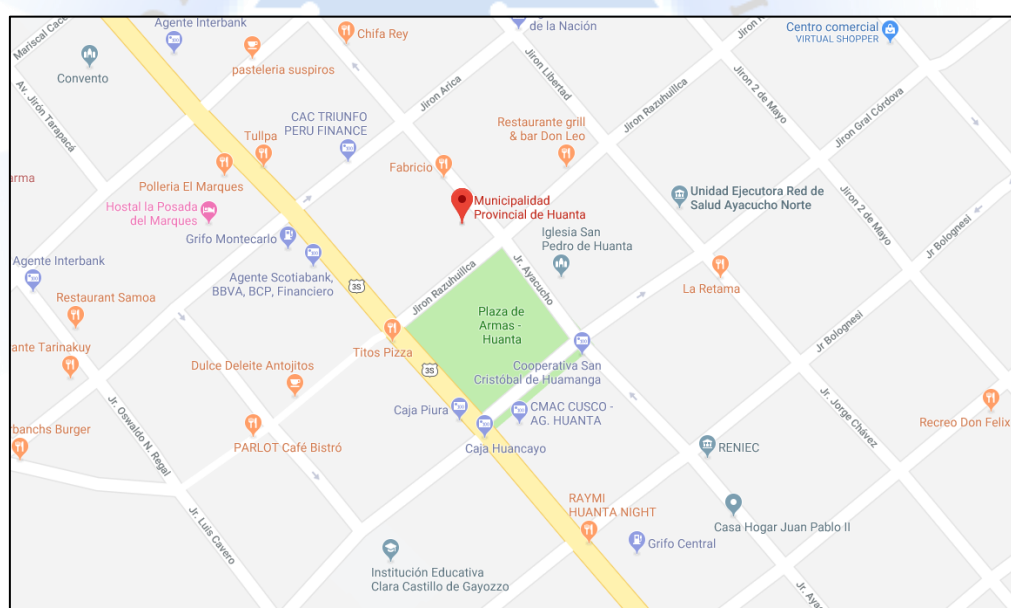


Figura 2. Ubicación de la Municipalidad Provincial de Huanta

Fuente: Búsqueda en Google Maps, 2018

C) Población

La población de Huanta es mayoritariamente joven según el censo 2007, la población es de 93 360 habitantes.

D) Visión

La Municipalidad Provincial de Huanta, como gobierno local promueve decididamente el desarrollo local en los ejes; Productivo y Agroindustrial, Turístico y Recreativo, de Desarrollo Vial y Comercial, de Desarrollo Cívico Institucional y de Desarrollo Social. Presta servicios de calidad, es una institución moderna, tiene una economía sólida y en crecimiento, y goza de buen reconocimiento en el ámbito local, nacional e internacional.

E) Misión

La Municipalidad Provincial de Huanta, es un órgano de gobierno local, que emana de la voluntad popular, busca promover el desarrollo sostenible, brindando servicio de calidad, mejorando el nivel de vida y bienestar de la población rural y urbana de la Provincia de Huanta, con equidad, honestidad, lealtad, transparencia y justicia social.”

F) Estructura Organizacional

La Municipalidad Provincial de Huanta cuenta con una estructura organizacional para el logro de sus objetivos institucionales que tiene en su cima el consejo municipal, la alcaldía y la comisión de regidores, cuenta con una gerencia municipal y ocho gerencias: Gerencia de administración y finanzas, Gerencia de administración tributaria, Gerencia de asesoría Jurídica, Gerencia de planeamiento y presupuesto, Gerencia de infraestructura y desarrollo territorial, Gerencia de desarrollo humano e inclusión social, Gerencia de servicios públicos locales y la Gerencia de desarrollo económico y gestión ambiental, como se detalla en la siguiente figura:

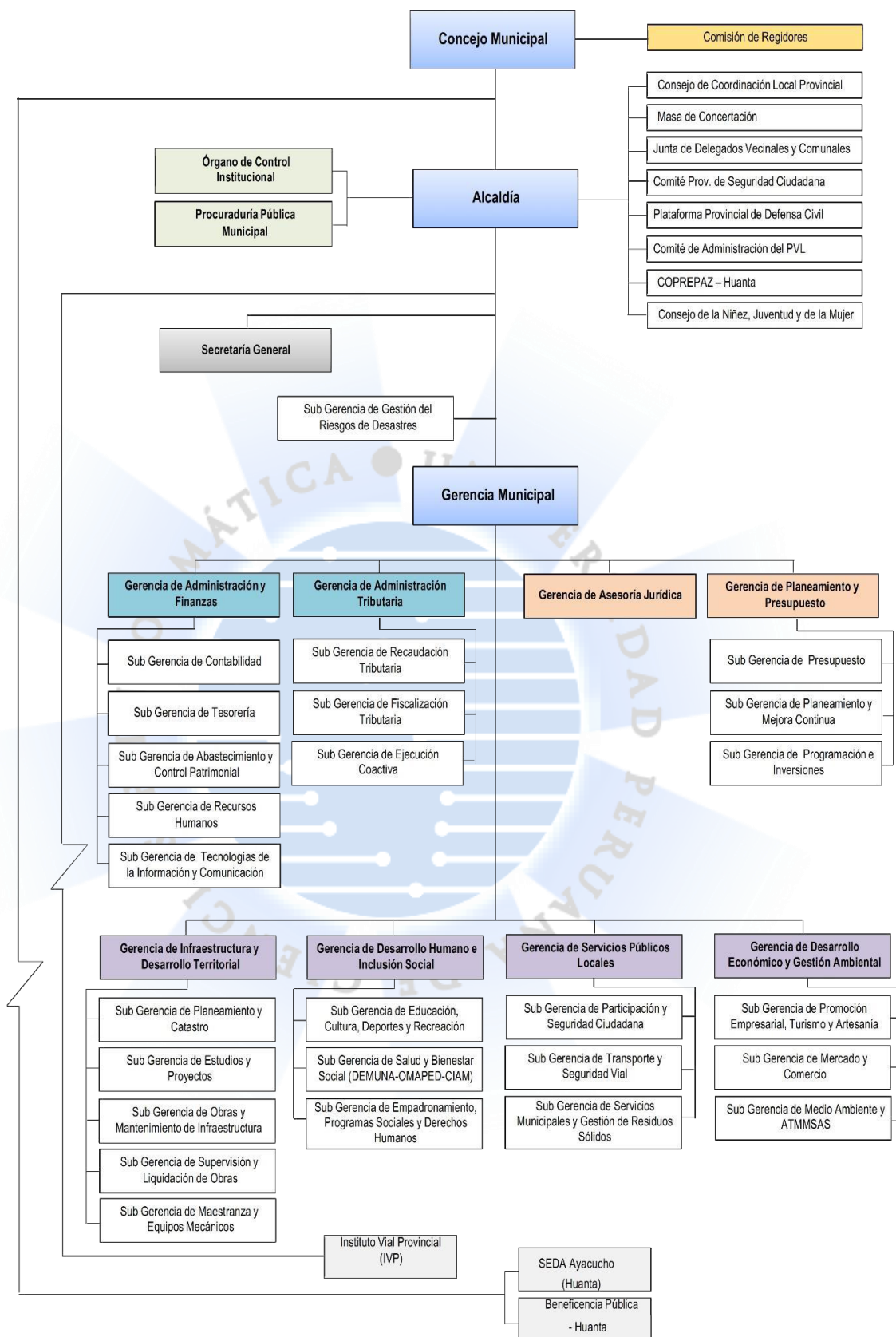


Figura 3. Estructura Orgánica de la Municipalidad Provincial de Huanta

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, 2018.

1.9. Definición de términos básicos

- 1) **Aprovisionamiento:** Macro proceso logístico para asegurar el abastecimiento de materiales y garantizar la ejecución de los procesos en la organización con el objetivo de cumplir las metas organizacionales.
- 2) **Contrataciones directas:** La Ley contempla 7 situaciones en las que procede la contratación directa. Destacan los servicios de publicidad en medios de comunicación; bienes y servicios con fines de investigación, experimentación o desarrollo científico o tecnológico; arrendamiento de bienes inmuebles y la adquisición de bienes inmuebles existentes; servicios especializados de asesoría legal para la defensa de miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales.
- 3) **Demanda:** Bastos (2007) explica que “es la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir en una condición y en un periodo concreto”. (p.8)
- 4) **Eficiencia:** Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- 5) **Enfoque al cliente:** Principio en el que se basa una organización y orienta su gestión hacia el cliente, se considera imprescindible conseguir la satisfacción del cliente, cubrir las necesidades que pudiese tener y satisfacer sus expectativas.
- 6) **Enfoque basado en procesos:** Provee a la organización de un mejor y permanente control sobre todos los procesos de la organización. Permite alcanzar un mejor desempeño y mejores resultados en los procesos, los productos y/o servicios.
- 7) **Gasto Público:** Egresos por concepto de gasto corriente, gasto de capital y servicio de deuda, que realizan las Entidades con cargo a los créditos

presupuestarios aprobados por la Ley Anual del Presupuesto, para ser orientados a la atención de la prestación de los servicios públicos y acciones desarrolladas por las Entidades de conformidad con sus funciones y objetivos institucionales. (Supo, 2015).

- 8) **Gestión Logística:** Tejero y Martin (2007) explican que “se basa en un control eficiente y proactivo del flujo de materiales, utilizando mecanismos apropiados de adaptación de las capacidades de la organización”.
- 9) **Gestión de proveedores:** Conjunto de actividades orientadas a garantizar que se obtendrán para la organización los mejores productos/servicios en el mercado con las mejores condiciones, las entregas en tiempo oportuno, identificación del proveedor con la organización, etc.
- 10) **Guía de transporte:** Documento que emite el transportista para sustentar el traslado de bienes a solicitud de terceros. Su emisión se efectúa antes de iniciar el traslado de bienes, por cada remitente y por cada unidad de transporte.
- 11) **Inventario:** Escudero (2009) manifiesta que se refiere al registro específico de todos los materiales que tiene la organización en su almacén o punto de almacenamiento clasificados en función a sus categorías (p. 220).
- 12) **Licitación pública:** Se utiliza para la contratación de bienes y obras, aplica a las contrataciones cuyo valor estimado o valor referencial, según corresponda, se encuentre dentro de los márgenes que señale la Ley de Presupuesto del Sector Público
- 13) **Logística:** Ballou (2011) manifiesta que la logística es una disciplina que “planifica, dirige y controla el flujo de materiales, suministros, insumos y

productos terminados, así como su almacenamiento eficiente, para satisfacer adecuadamente los requerimientos exigidos por los clientes”. (p. 4).

14) Mejora Continua: Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

15) Política de calidad: Directrices que adoptan las organizaciones para cumplir con los objetivos de la calidad y demuestra el compromiso de la dirección con la calidad, UNE-EN ISO 9000 (2015) define la política de calidad como las “intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección relativa a la calidad” (p.25).

16) Proceso: Conjunto de pasos o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano, tecnología o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico.

17) Proceso logístico: Todas aquellas actividades que involucran el movimiento de un producto, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transportación de dichos productos.”

18) Tiempo de Orden de Compra: El tiempo de ingreso de las órdenes de compra es el tiempo de ingreso de la documentación que un comprador entrega a un vendedor para solicitar una cierta mercadería.

19) Trazabilidad: Registro de procesos prefijados que se llevan a cabo para determinar los diversos pasos que recorre un producto.

20) Valor: Porter (2010) explica que está relacionado con “el precio que los clientes están dispuestos a cancelar por la adquisición de un producto tangible o intangible” (p. 21).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló con el enfoque **cuantitativo**, que según **Hernández, Fernández y Baptista (2014)**, utilizan elementos cuantitativos, “donde se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se extrae una serie de conclusiones respecto a las hipótesis”. (p. 4-17). Se utiliza un enfoque mixto debido a que se analiza una problemática real y luego se apoya en la estadística y el análisis cualitativo, que se desarrolló mediante la aplicación de cuestionarios relacionados a la gestión logística y la calidad del servicio, posteriormente de obtuvieron los resultados para el contraste de hipótesis.

La investigación fue de tipo **aplicada**, que según **Vara (2010)** “es aquella que su interés es práctico, pues sus resultados son utilizados en la solución de problemas reales”. (p. 187). El presente estudio tiene como finalidad mejorar una situación específica, para comprobar un modelo de

conocimiento con aplicación directa al problema de la gestión logística y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Huanta - Ayacucho.

La investigación se desarrolló en el nivel **descriptivo - explicativo**, el nivel descriptivo según **Vara (2008)** “especifica las propiedades, las características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, mercados” (p. 188); por su parte **Bernal (2010)** afirma que “las investigaciones explicativas plantean como objetivo estudiar el porqué de las cosas, los hechos o fenómenos; además se analizan causas y efectos de la relación entre las variables”.

El diseño de la investigación es “no experimental y de corte transversal” de acuerdo a las siguientes consideraciones.

- a. Diseño no experimental, que según **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos”. (p. 152).
- b. Diseño Transversal, según **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** “recolectan datos en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 152).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

En la presente investigación se tendrá como población a la totalidad de trabajadores de la “Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho”, según se detalla a continuación:

Tabla 4. Población de la Investigación

Tipo de Trabajador	Total	Porcentaje
Régimen 276	66	18.08%
Régimen 728	21	5.75%
Contrato CAS	88	24.11%
Locación Servicios	190	52.05%
Total	365	100.00%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

La unidad de análisis corresponde a los trabajadores de la Municipalidad que pueden aportar datos directos a la investigación, según se detalla a continuación:

Tabla 5. Unidad de Análisis de la Investigación

Tipo de Trabajador	Total	Porcentaje
Régimen 276	20	35.71%
Régimen 728	12	21.43%
Contrato CAS	12	21.43%
Locación Servicios	12	21.43%
Total	56	100.00%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.2.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado “el método probabilístico, aplicando la formula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000”. (Del Cid, Mendez y Sandoval, 2011, p. 174).

$$n = \frac{(P \cdot q)Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (P \cdot q)Z^2}$$

Dónde:

- ✓ **n:** Tamaño de la muestra que se va a considerar en la investigación
- ✓ **p y q:** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluida en la muestra de acuerdo a la doctrina, cuando se conoce la probabilidad por estudios estadísticos, se asume que **p y q** tienen el valor de 0.50 cada uno.
- ✓ **Z:** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error =0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por lo tanto, se asume $Z=1.96$.
- ✓ **N:** El total de la población, considerando solamente a todos los que participan directamente en la investigación (se considera que **N** se reemplaza con la Unidad de Análisis, por ser la población directamente relacionada a la investigación).
- ✓ **EE:** Representa el error estándar de la estimación, en este caso se ha tomado 5%.

Entonces:

$$n = \frac{(0.50 \times 0.50)(1.96)^2 \cdot 56}{(0.05)^2 (56 - 1) + (0.50 \times 0.50)(1.96)^2}$$

n= 49 Trabajadores de la Municipalidad

Tabla 6. Distribución de la Muestra de la Investigación

Tipo de Trabajador	Total	Porcentaje
Régimen 276	18	36.73%
Régimen 728	10	20.41%
Contrato CAS	11	22.45%
Locación Servicios	10	20.41%
Total	49	100.00%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Los participantes para el presente trabajo de investigación son los 49 trabajadores de la Municipalidad que conforman la muestra y a la población beneficiaria en igual número. Además, se detalla la siguiente información:

A) Criterios de inclusión

Se consideró los trabajadores de las áreas relacionadas a la gestión logística y la calidad de los servicios de la Municipalidad que aportan datos para la investigación, además de pobladores beneficiarios de los servicios municipales.

B) Criterios de exclusión

Se consideró excluir a los trabajadores de las áreas que no estén directamente relacionadas a la gestión logística y la calidad de los servicios de la Municipalidad, que no aportan datos importantes a la investigación.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos en la investigación, fueron a través del uso de la **Encuesta**, que según **Muñoz (2011)** las encuestas se definen como la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, con el uso de formularios aplicados sobre una muestra, diseñados con preguntas

precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables. En la investigación se aplicó las encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, que forman parte de la muestra, para obtener sus respuestas en relación a las variables: la gestión logística y la calidad del servicio. Estas encuestas fueron del tipo auto administrado, para que los actores de la investigación coloquen sus respuestas en función a la percepción y experiencias que tengan con respecto a los ítems de las variables en estudio.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se han utilizado los siguientes instrumentos:

a) Cuestionarios. Estos instrumentos contuvieron las preguntas de carácter cerrado utilizando la escala de Likert sobre la gestión logística y la calidad del servicio, se utilizó una tabla de respuesta con las alternativas correspondientes.

b) Fichas Bibliográficas. Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, páginas web y de todas las fuentes de información correspondiente relacionada con la gestión logística y la calidad del servicio.

2.4.1. Validez de los instrumentos

Para cumplir los objetivos de la investigación, la validez de ambos instrumentos, fue comprobada mediante el criterio y juicio de tres expertos especialistas en áreas relacionados al tema de investigación, todos docentes de Pre grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios FCEYN de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI, los informes de validación de los tres expertos se adjuntan en los anexos (Ver Anexo 6).

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Para la aplicación de los cuestionarios estructurados, el análisis de confiabilidad se realizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems por el indicador alfa de cronbach, a través de ella se midió si los ítems de las escalas están relacionados entre sí. Éste procedimiento se realizó mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 24, análisis de fiabilidad alfa, cuyo valor oscila entre 0 y 1, un resultado de 1 expresa que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis como manifiesta **Hernandez, R; Fernandez, C y Baptista, P (2014)**; luego de proceder al análisis de confiabilidad para el instrumento (cuestionario) se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,846	25

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?	,846
P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?	,832
P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?	,824
P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?	,834

P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?	,855
P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?	,835
P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?	,735
P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias de la adquisición?	,740
P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?	,749
P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?	,742
P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?	,759
P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?	,729
P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?	,746
P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?	,747
P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?	,720
P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?	,768
P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?	,718
P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?	,729
P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?	,746
P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?	,752
P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?	,743

P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?	,724
P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?	,724
P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?	,724
P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?	,757

Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2019

Los resultados de confiabilidad muestran que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.846 para el cuestionario, lo cual muestra una alta confiabilidad en que los resultados del instrumento aplicado podrán explicar las variables en análisis.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Se realizaron procedimientos en cada etapa de la investigación, especialmente en la recolección y el análisis de datos. Los procedimientos que se utilizaron en la recolección de datos en la investigación, fueron a través del uso de la técnica de encuesta, que según **Muñoz (2011)** las encuestas se definen como la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, con el uso de formularios aplicados sobre una muestra, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables. En la investigación se aplicó las encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, que forman parte de la muestra, para obtener sus respuestas en relación a las variables: la gestión logística y la calidad del servicio. Estas encuestas fueron del tipo auto administrado, para que los actores de la investigación

coloquen sus respuestas en función a la percepción y experiencias que tengan con respecto a los ítems de las variables en estudio.

2.5.2. Análisis de Datos

En la investigación se realizó el procesamiento de la información mediante el paquete estadístico para ciencias sociales (IBM SPSS versión 24), con el cual se realizaron los siguientes análisis estadísticos:

- ✓ **Estadística descriptiva:** Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras, las cuales se interpretaron a través de frecuencias, porcentajes y variaciones.
- ✓ **Estadística inferencial.** Se estableció mediante el Método de Correlaciones Bivariadas, las influencias de los indicadores de la variable independiente, con la Variable dependiente, y ambas variables entre sí, mediante la distribución beta.

Se aplicaron las siguientes técnicas para el procesamiento de la información:

- a) **Generación de una base de datos.** La información de campo obtenida a través de las encuestas fue ordenada en función a la Operacionalización de las variables en una base de datos cuantitativa utilizando la escala de Likert.
- b) **Tabulación con cantidades y porcentajes.** La información cuantitativa fue ordenada en tablas que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación sobre la gestión logística y la calidad del servicio.

- c) **Generación de gráficos.** Se ha utilizado para presentar información y para comprender la evolución de la información entre elementos y otros aspectos de la gestión logística y la calidad del servicio.
- d) **Análisis de Correlación y Prueba de Hipótesis:** A fin de determinar el grado de influencia entre las variables y entre los indicadores. Posteriormente se expresaron los datos a través de los resultados obtenidos, debiendo aplicarse el comportamiento estadístico resultante de la investigación.

A continuación los valores del coeficiente de correlación de Pearson y su interpretación.

Tabla 8. Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson

Valor r	Interpretación
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta

Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)

2.6. Aspectos éticos

La ética “es la obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser

siempre más persona; refiriéndose a una decisión interna y libre que no represente una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen”.

En la investigación se tuvo en cuenta la ética, se aplicó de la siguiente manera:

- a) Consentimiento informado. La ética permitió que los trabajadores de la “Municipalidad Provincial de Huanta” participen con el respectivo llenado de la encuesta de manera voluntaria haciéndoles conocer sobre el anonimato en los análisis.
- b) Seguridad. De tipo biológico, psicológico, administrativo y social (del informante), durante la investigación se mantuvo el carácter de procedimientos seguros para los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Resultados Descriptivos de Gestión Logística

Para Evaluar las variables de la investigación como son la Gestión Logística y la Calidad del Servicio, se procedió a elaborar un instrumento de recolección de datos conformado por 25 preguntas, para recoger información referente a los indicadores de cada variable. En referencia la Gestión Logística se plantearon 14 preguntas para determinar la percepción de los colaboradores sobre los indicadores de la variable en estudio, en cuanto a la Calidad del Servicio se plantearon 11 preguntas adicionales para recolectar la percepción de los beneficiarios sobre la variable.

Los ítems o preguntas del cuestionario se diseñaron utilizando la matriz de conceptualización y operacionalización de variables, teniendo en cuenta los principales indicadores de cada variable, las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 a 5 la percepción sobre los diferentes ítems de la variable, teniendo como la escala de valoración con las siguientes alternativas:

Tabla 9. Escala de Valoración utilizada en la encuesta

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

La técnica de recolección de datos utilizada es la encuesta, del tipo auto administrada, en el cual los encuestados reciben las encuestas y proceden a marcar sus respuestas de acuerdo a su percepción.

Para poder presentar los resultados de la totalidad de encuestas en tablas y gráficas estadísticas fue necesario realizar la generación de la base de datos en el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 24, sobre la cual se realizó el análisis estadístico descriptivo enfocado en todos los ítems del cuestionario que se presenta a continuación:

Tabla 10. Resultados P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	16,3	16,3	16,3
	Algunas Veces	20	40,8	40,8	57,1
	Casi Siempre	21	42,9	42,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

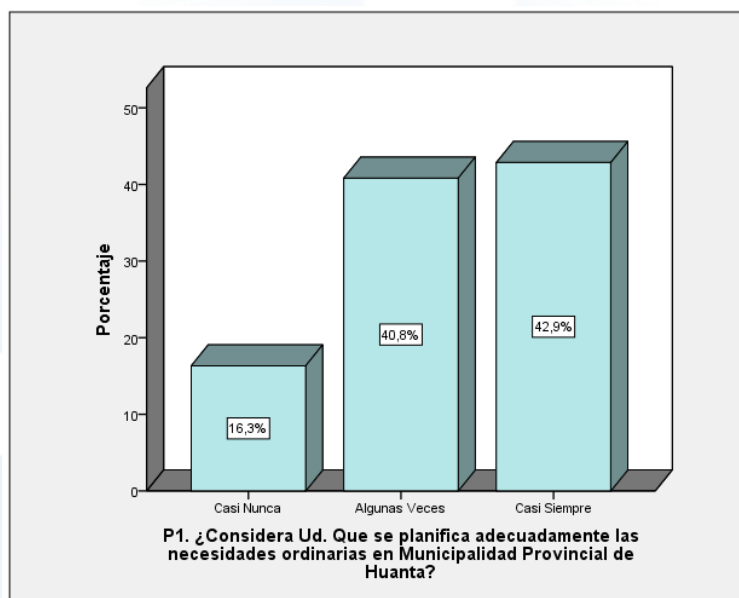


Figura 4. Resultados P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta, el 16.3% manifiesta que casi nunca se planifica adecuadamente, mientras que el 40.8% afirma que algunas veces se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en la municipalidad y el 42.9% expresa que casi siempre se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran que existe una percepción de que existe deficiencia en la planificación de 57.1%, por lo que se hace urgente que se tomen las medidas para mejorar la previsión de requerimientos en la Municipalidad para los diferentes servicios a la comunidad.

Tabla 11. Resultados P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	16,3	16,3	16,3
	Algunas Veces	18	36,7	36,7	53,1
	Casi Siempre	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

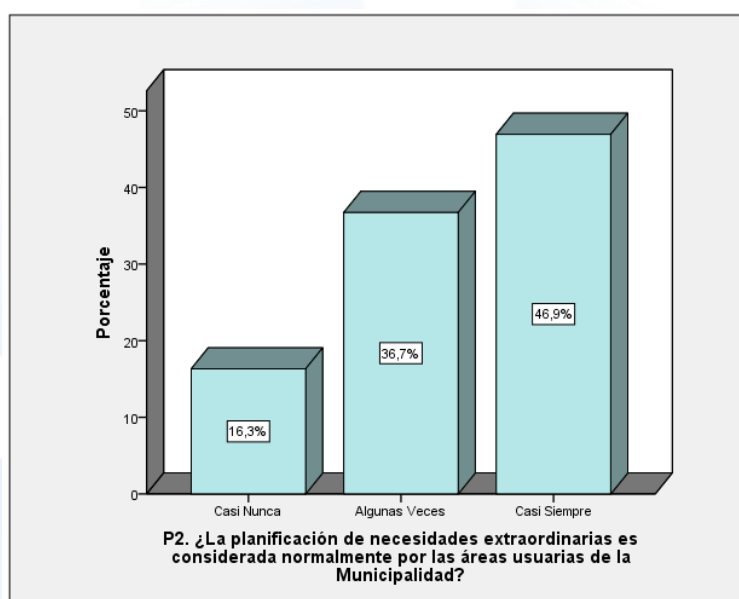


Figura 5. Resultados P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se planifica adecuadamente las necesidades extraordinarias en las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Huanta, el 16.3% manifiesta que casi nunca se planifica adecuadamente, mientras que el 36.7% afirma que algunas veces se planifica adecuadamente y el 46.9% expresa que casi siempre se planifica adecuadamente las necesidades extraordinarias en las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran que se hace urgente se tomen las medidas para mejorar la previsión de requerimientos en la Municipalidad para los diferentes servicios a la comunidad.

Tabla 12. Resultados P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	3	6,1	6,1	6,1
	Casi Siempre	33	67,3	67,3	73,5
	Siempre	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

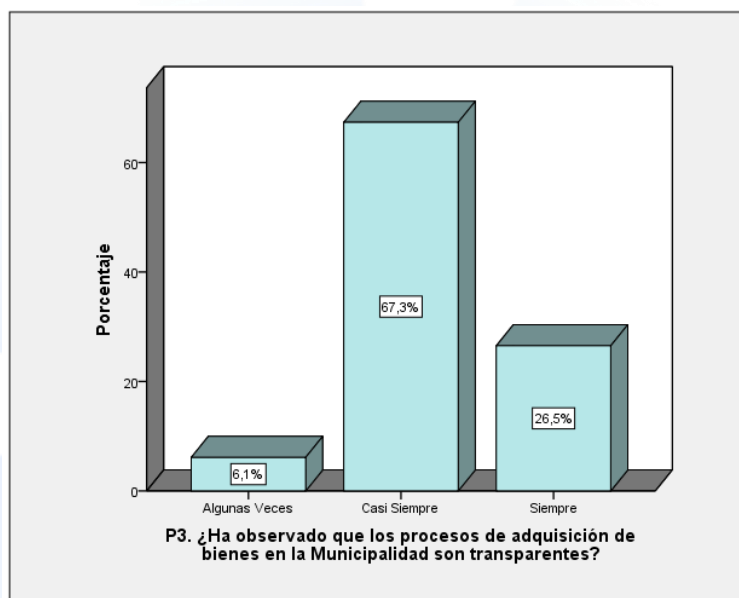


Figura 6. Resultados P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se planifica adecuadamente los procesos de selección en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 6.1% manifiesta que algunas veces, mientras que el 67.3% afirma que casi siempre y el 26.5% expresa que siempre se llevan los procesos de selección para la adquisición de bienes transparentemente en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran que existe una percepción de que existe deficiencia en transparentar los procesos de selección para adquisición de bienes; el 73.5%, manifiesta que se hace urgente que se tomen la medidas para transparentar los procesos de selección de requerimientos de bienes en la Municipalidad.

Tabla 13. Resultados P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	13	26,5	26,5	26,5
	Casi Siempre	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

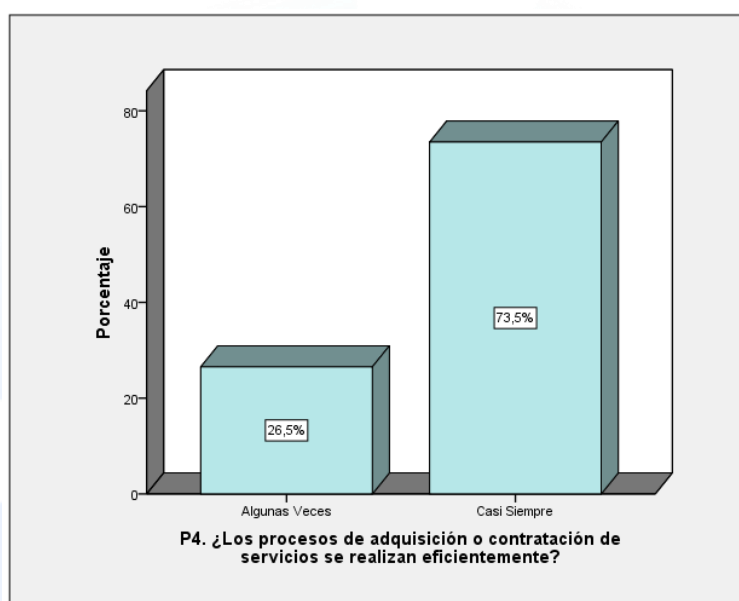


Figura 7. Resultados P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se adquiere y contrata los servicios para cubrir las necesidades ordinarias y extraordinarias en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 26.5% manifiesta que algunas veces se contrata servicios eficientemente, mientras que el 73.5% se adquiere y contrata los servicios para cubrir las necesidades ordinarias y extraordinarias en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran una percepción de que existe deficiencia en la adquisición y contratación del 100% de adquisiciones y contrataciones; por lo que se hace urgente que se tomen las medidas organizativas y planificadas para mejorar la adquisición y contrata de requerimientos en la Municipalidad para los diferentes servicios y obras a la comunidad.

Tabla 14. Resultados P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	3	6,1	6,1	6,1
	Casi Siempre	41	83,7	83,7	89,8
	Siempre	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

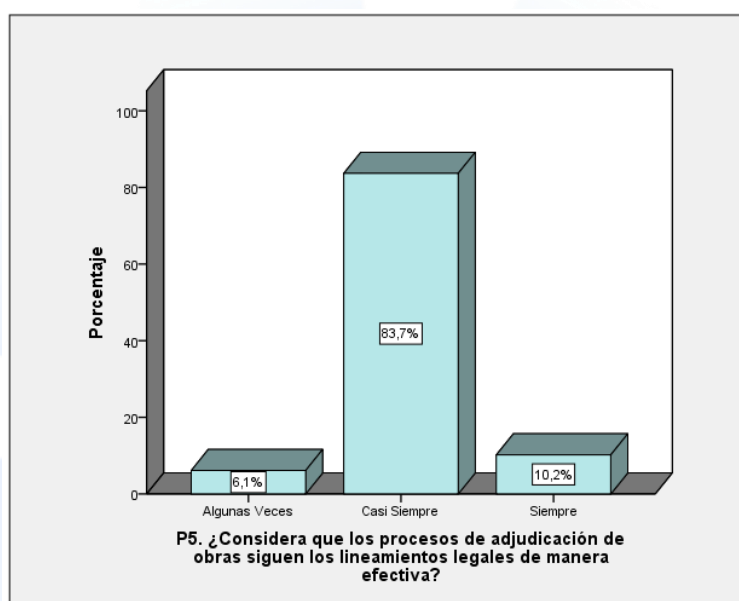


Figura 8. Resultados P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se sigue los lineamientos legales de requerimiento para las necesidades ordinarias y extraordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta, el 6.1% manifiesta que algunas veces, mientras que el 83.7% afirma que casi siempre y solamente el 10.2% expresa que siempre se siguen los lineamientos legales de adjudicación de obras en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran una percepción de deficiencia en la aplicación de lineamientos legales de 89.8%, por lo que se requiere tomar las medidas para mejorar la legalidad de requerimientos en la Municipalidad para los diferentes obras a la población.

Tabla 15. Resultados P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	6	12,2	12,2	12,2
	Casi Siempre	36	73,5	73,5	85,7
	Siempre	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

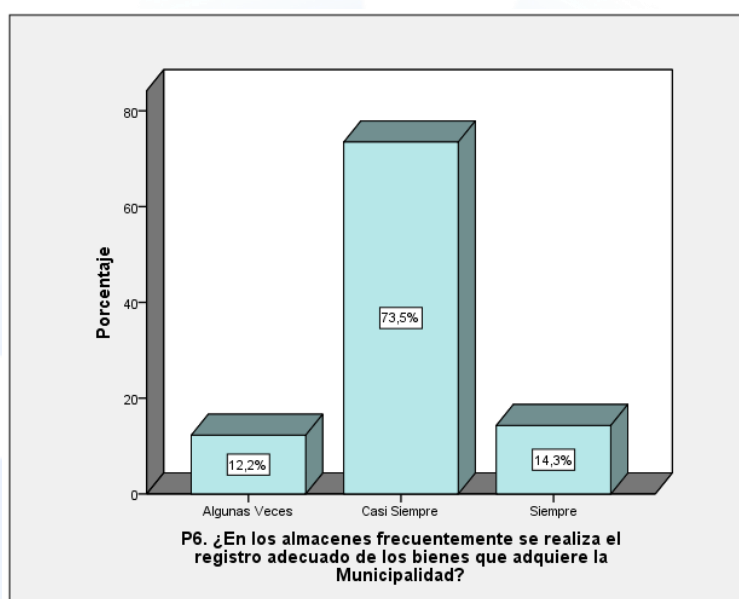


Figura 9. Resultados P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si cuentan con registro adecuado de ingresos y salidas de los bienes adquiridos para cumplir las necesidades ordinarias y extraordinarias de la Municipalidad Provincial de Huanta, el 12.2% manifiesta que algunas veces, mientras que el 73.5% afirma que casi siempre y el 14.3% expresa que siempre se realiza el registro adecuado cuando ingresan y salen los bienes bajo registro de almacén central. Los resultados demuestran que existe una percepción de que existe deficiencia en registro de ingresos y salidas de bienes del orden de 85.7%, por lo que se hace urgente que se tomen las medidas para mejorar el registro de ingresos y salidas de requerimientos de bienes.

Tabla 16. Resultados P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas Veces	12	24,5	24,5	26,5
	Casi Siempre	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

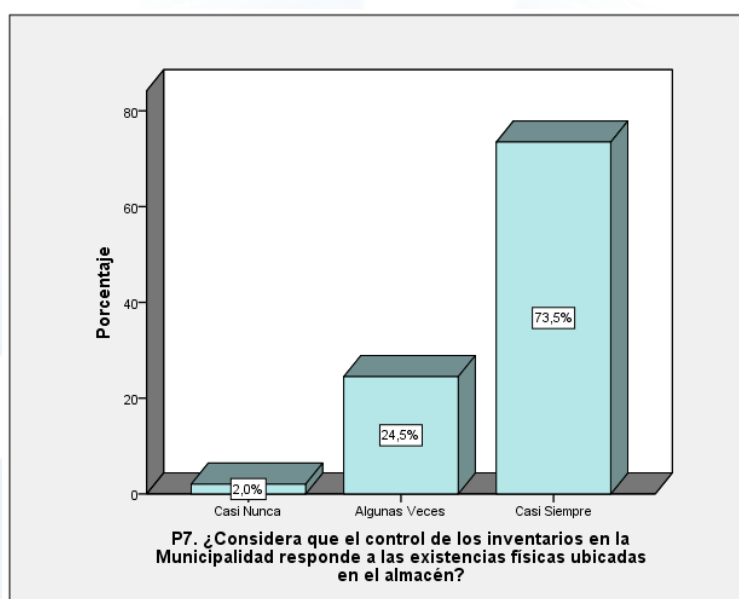


Figura 10. Resultados P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se ejerce control de los inventarios de existencias físicas en el ingreso y salida del almacén central de la Municipalidad Provincial de Huanta, el 2% manifiesta que casi nunca, el 24.5% afirma que algunas veces y el 73.5% expresa que casi siempre se lleva un control de existencias físicas de ingresos y salidas en el almacén, Los resultados demuestran que existe una percepción de que existe deficiencia en el control de inventario de existencias físicas tanto en el ingreso como en la entrega de los requerimientos del 100%, por lo que se hace urgente que se tomen la medidas para mejorar el control de ingresos y salidas de existencias físicas según los requerimientos en la Municipalidad.

Tabla 17. Resultados P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias de la adquisición?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	7	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	36	73,5	73,5	87,8
	Siempre	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

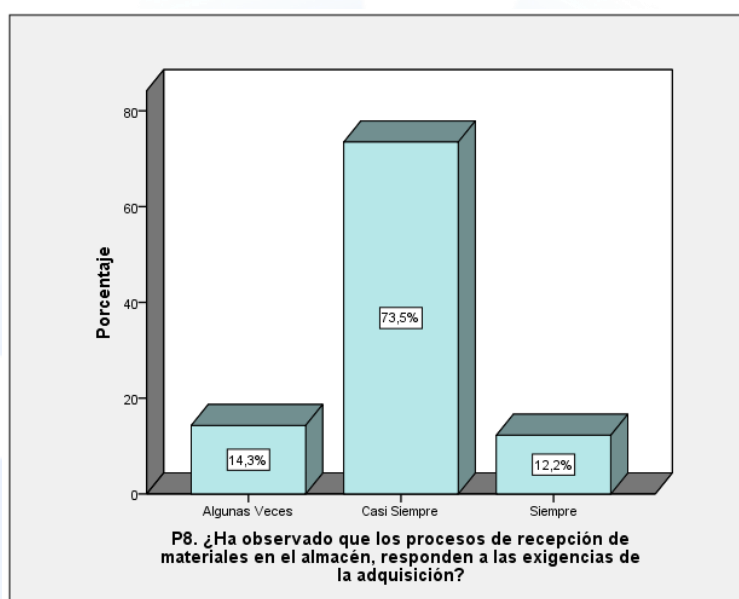


Figura 11. Resultados P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias de la adquisición?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que llevados a cabo los procesos de recepción de materiales; estos se hacen muchas veces a destiempo y se tiene que el 14.3% manifiesta que algunas veces, el 73.5% afirma que casi siempre se reciben los materiales en el almacén central de la municipalidad provincial y solamente el 12.2% expresa que siempre se reciben los materiales en el almacén conforme a la adquisición; lo que demuestra una percepción de 87.7%, por lo que se pide tomar medidas para mejorar la recepción de materiales en el almacén central con las exigencias y características de cada requerimiento en la Municipalidad para los diferentes servicios de la población.

Tabla 18. Resultados P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	10,2	10,2	10,2
	Algunas Veces	12	24,5	24,5	34,7
	Casi Siempre	32	65,3	65,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

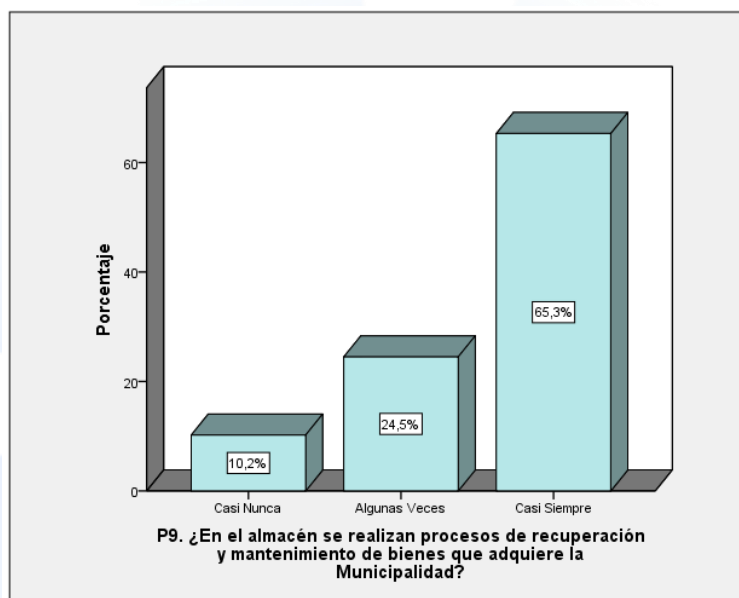


Figura 12. Resultados P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 10.2% manifiesta que casi nunca se realiza proceso de recuperación y mantenimiento de bienes requeridos, el 24.5% afirma que algunas veces se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes en la Municipalidad Provincial de Huanta y el 65.3% expresa que casi siempre se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes en la Municipalidad Provincial de Huanta. Esto demuestra una percepción del 100%, por lo que se pide mejorar la realización de procesos de recuperación y mantenimiento de bienes para beneficio de la población.

Tabla 19. Resultados P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	4,1	4,1	4,1
	Casi Siempre	39	79,6	79,6	83,7
	Siempre	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

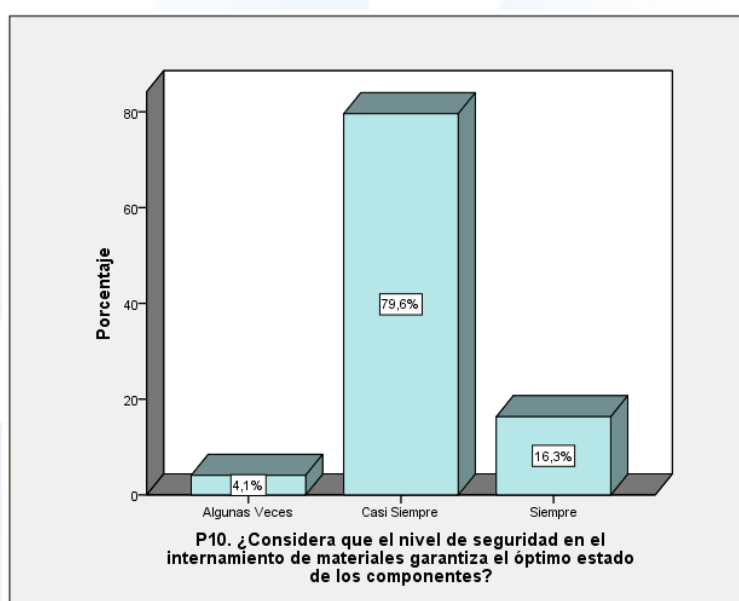


Figura 13. Resultados P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la seguridad en el internamiento al almacén central de materiales en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 4.1% manifiesta que algunas veces, mientras que el 79.6% afirma que casi siempre y el 16.3% expresa que siempre el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes. Los resultados demuestran que existe percepción positiva sobre el nivel de seguridad en el almacén de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 20. Resultados P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas Veces	11	22,4	22,4	24,5
	Casi Siempre	31	63,3	63,3	87,8
	Siempre	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

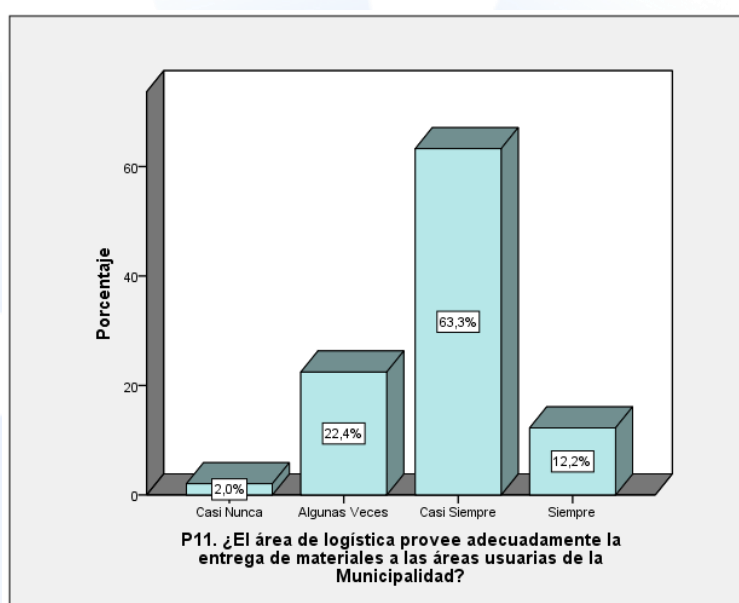


Figura 14. Resultados P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el área de logística provee la entrega adecuada de los materiales a las áreas usuarias en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 2% manifiesta que casi nunca, el 22.4% afirma que algunas veces, el 63.3% expresa que casi siempre y el 12.2% expresa que siempre el área logística provee adecuadamente la entrega de los materiales a las áreas usuarias en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran una percepción que el 87.8%, pide se tomen la mediada de proveer materiales adecuadamente a las áreas usuarias según los requerimientos para atención a los proveedores.

Tabla 21. Resultados P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	6	12,2	12,2	12,2
	Casi Siempre	42	85,7	85,7	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

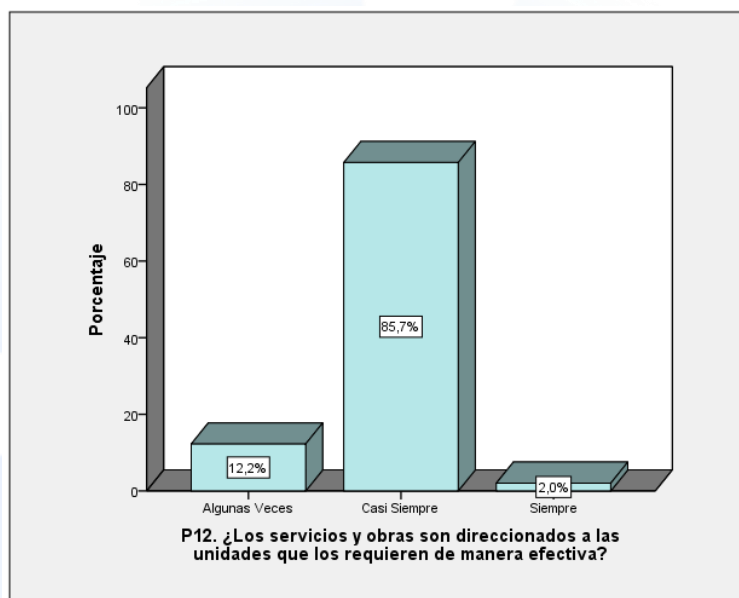


Figura 15. Resultados P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación al direccionamiento de los servicios y obras por las unidades de la Municipalidad Provincial de Huanta, el 12.2% manifiesta que algunas veces los servicios y obras son direccionadas por las unidades municipales, el 85.7% afirma que casi siempre las obras y servicios son direccionadas por las unidades usuarias de la Municipalidad Provincial, y el 2.0% expresa que siempre las obras y servicios son direccionadas por las áreas usuarias en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran una percepción del 98.0%, para que se tome medidas en materia de impedir el direccionamiento de servicios y obras por las áreas usuarias en beneficio de la población.

Tabla 22. Resultados P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,1	4,1	4,1
	Algunas Veces	9	18,4	18,4	22,4
	Casi Siempre	38	77,6	77,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

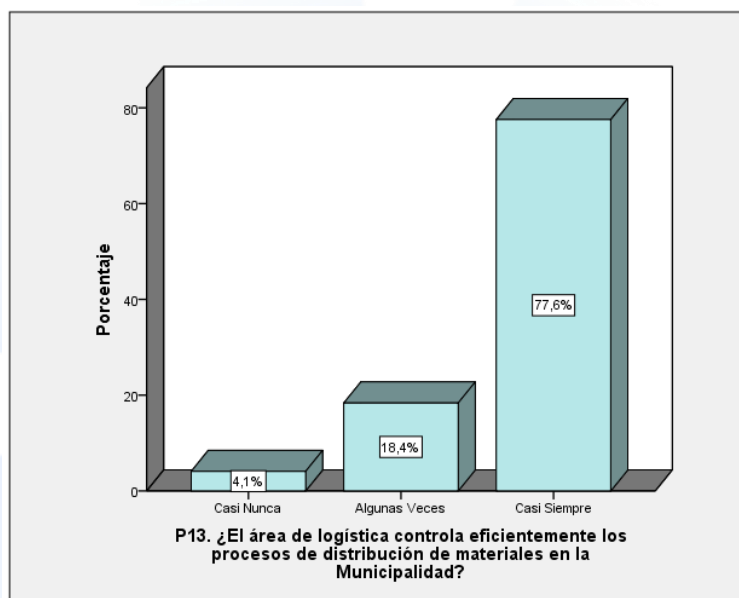


Figura 16. Resultados P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación al proceso de distribución de materiales en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 4.1% manifiesta que casi nunca, el 18.4% afirma que algunas veces y el 77.6% expresa que casi siempre se distribuye los materiales en forma adecuada por la unidad de logística – almacén en la Municipalidad Provincial de Huanta. Los resultados demuestran una percepción deficiente en materia de distribución de materiales por el área logística – almacén del 100%, por lo que se hace urgente que se tomen las medidas para mejorar la adecuada distribución de materiales en la Municipalidad Provincial para los diferentes servicios a la población.

Tabla 23. Resultados P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,1	4,1	4,1
	Algunas Veces	18	36,7	36,7	40,8
	Casi Siempre	27	55,1	55,1	95,9
	Siempre	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

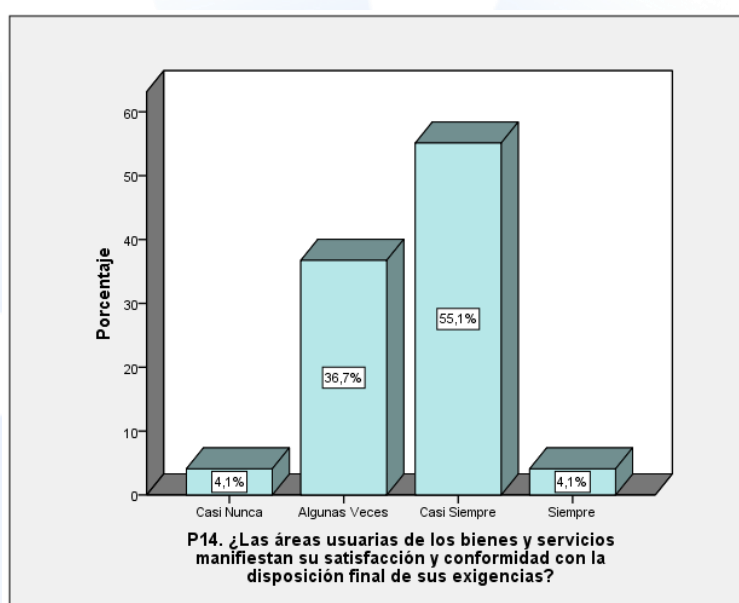


Figura 17. Resultados P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a la satisfacción y conformidad con la disposición final, manifiestan que en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 4.1% casi nunca los bienes y servicios llegan a tener la adecuada disposición final, el 36.7% afirma que algunas veces tiene una adecuada disposición final, el 55.1% expresa que casi siempre tiene satisfacción de uso y disposición final en la Municipalidad Provincial de Huanta y el 4.1% siempre llega a tener satisfacción y disposición final. Los resultados demuestran que el 95.9% requiere la adquisición de materiales y bienes a satisfacción del requerimiento para beneficio de la población.

3.1.2. Resultados Descriptivos de Calidad de los Servicios Públicos

Tabla 24. Resultados P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,2	10,2	10,2
	Casi Nunca	4	8,2	8,2	18,4
	Algunas Veces	21	42,9	42,9	61,2
	Casi Siempre	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

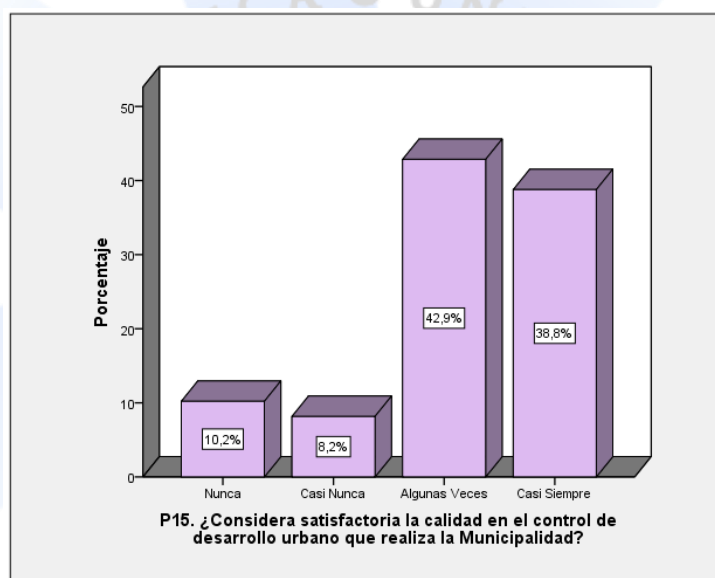


Figura 18. Resultados P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a la satisfacción de la calidad en el control del desarrollo urbano por la Municipalidad Provincial de Huanta, el 10.2% manifiesta que nunca existe una calidad en el control satisfactorio del desarrollo urbano, el 8.2% afirma que casi nunca se realiza un control satisfactorio en el desarrollo urbano en la municipalidad provincial, el 42.9% expresa que algunas veces se realiza un control de calidad en el desarrollo urbano en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 25. Resultados P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas Veces	10	20,4	20,4	22,4
	Casi Siempre	32	65,3	65,3	87,8
	Siempre	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

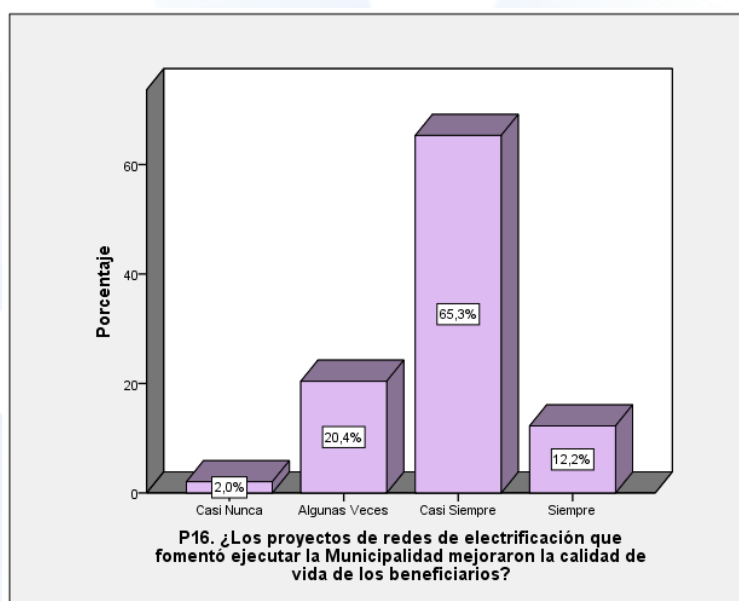


Figura 19. Resultados P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a los proyectos de electrificación mejoraron la calidad de vida de los pobladores beneficiarios de los proyectos que fomento ejecutar la Municipalidad Provincial de Huanta, el 2.0% manifiesta que casi nunca, el 20.4% afirma que algunas veces y el 65,3% expresa que casi siempre los proyectos de redes de electrificación fomentados mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios con los proyectos de electrificación. Los resultados demuestran que el 87.7% de los proyectos de electrificación proyectados por la Municipalidad Provincial de Huanta, no han beneficiado en forma total.

Tabla 26. Resultados P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi Siempre	34	69,4	69,4	87,8
	Siempre	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

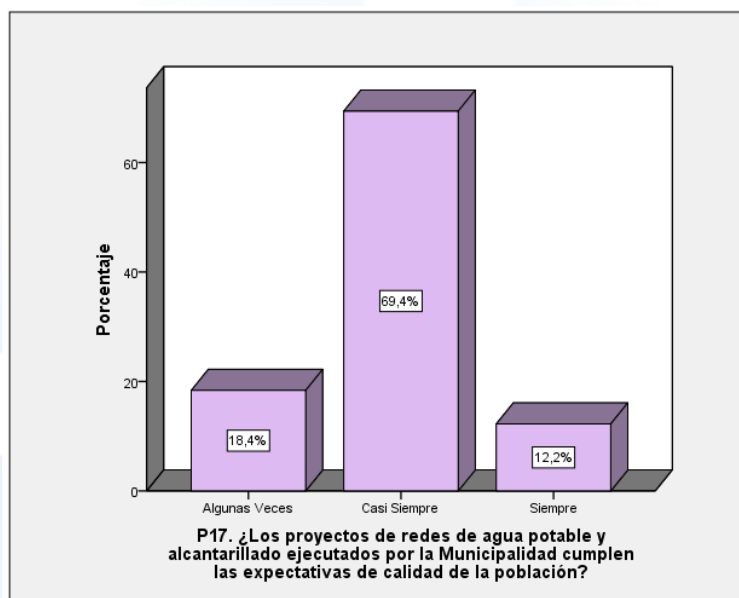


Figura 20. Resultados P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad Provincial de Huanta, según las expectativas de los pobladores define que el 18.4% algunas veces, el 69.4% afirma que casi siempre los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados en la Municipalidad Provincial, cumplen las expectativas de las pobladores y el 12.2% expresa que siempre los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados en la Municipalidad Provincial, cumplen las expectativas de las pobladores. Los resultados demuestran que el 87.8% no cumplen las expectativas de los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado; por tanto deficiente servicio a la población.

Tabla 27. Resultados P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	12	24,5	24,5	24,5
	Casi Siempre	37	75,5	75,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

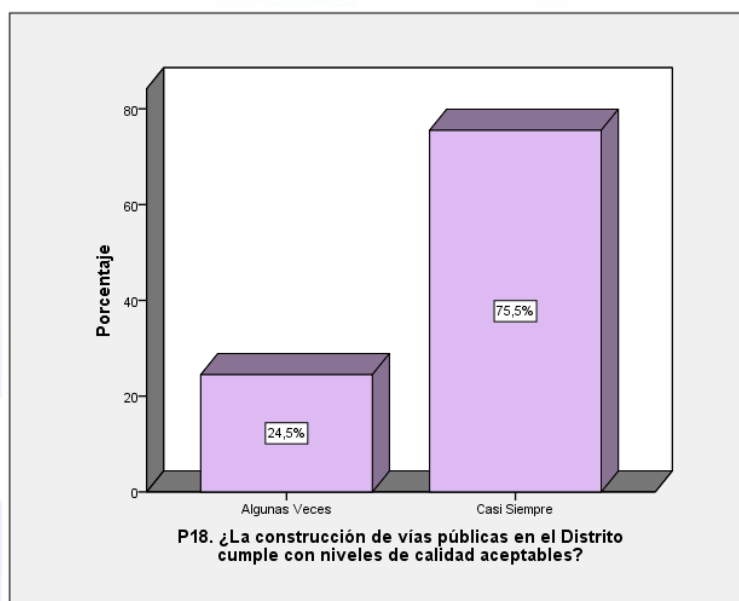


Figura 21. Resultados P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a la construcción de vías en las avenidas de la ciudad, evidencia que el 24.5% manifiesta que algunas veces la construcción de vías públicas en la ciudad cumplen con los niveles de calidad exigidos y el 75.5% afirma que casi siempre se cumple con los niveles de calidad exigidos en la construcción de vías públicas en la ciudad. Los resultados demuestran que existe incumplimiento en casi la totalidad de construcción de vías públicas para mejora de la calidad de vida de la población.

Tabla 28. Resultados P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	8,2	8,2	8,2
	Algunas Veces	19	38,8	38,8	46,9
	Casi Siempre	25	51,0	51,0	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

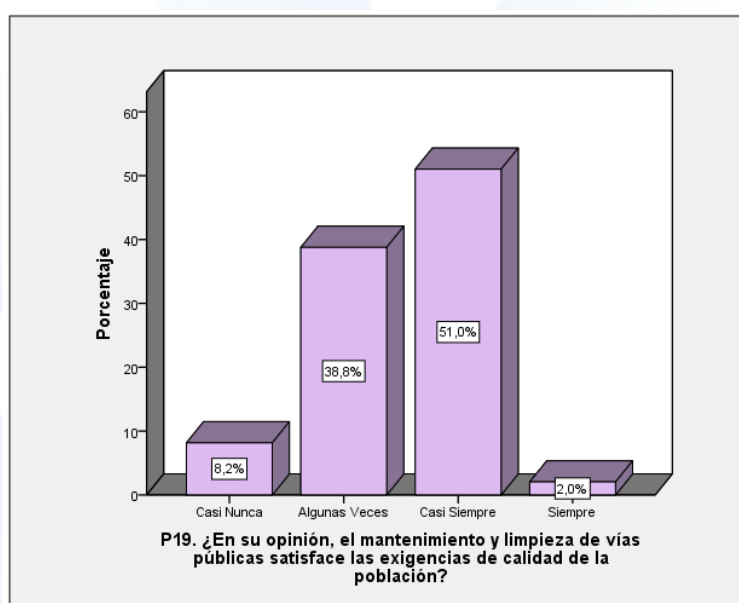


Figura 22. Resultados P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación al mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población, esta considera que el 8.2% manifiesta que casi nunca, el 38.8% expresa que algunas veces se realiza el mantenimiento de limpieza de las vías públicas, el 51.0% manifiesta que casi siempre se realiza la limpieza de la vías públicas y el 2.0 expresa que siempre se realiza el manteniendo de limpieza en las vías públicas. Los resultados demuestran que el 98.0%, que el mantenimiento y limpieza de las vías públicas no satisfacen las expectativas de la población.

Tabla 29. Resultados P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	12,2	12,2	12,2
	Algunas Veces	11	22,4	22,4	34,7
	Casi Siempre	32	65,3	65,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

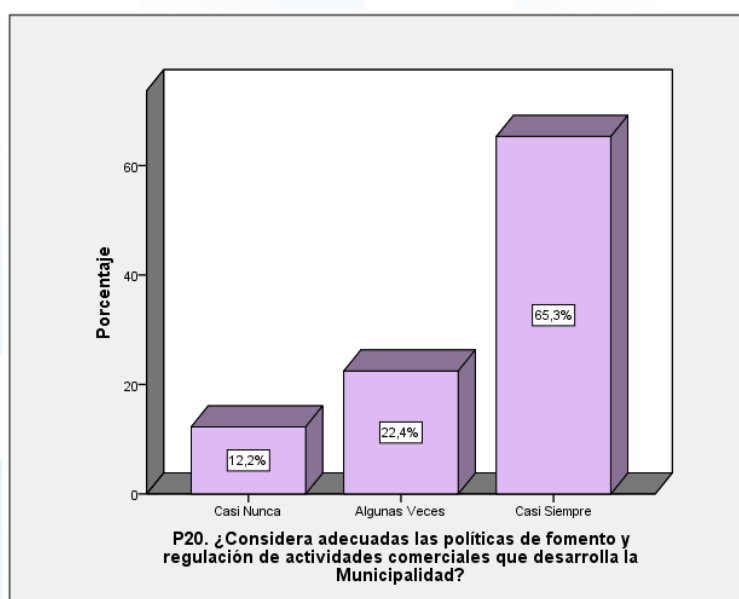


Figura 23. Resultados P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que gobierna la municipalidad provincial de Huanta, que el 12.2% manifiesta que casi nunca fomenta las actividades comerciales propias de su legislación, el 22.4% afirma que algunas veces fomenta las actividades comerciales propia de su legislación y el 65.3% expresa que casi siempre fomenta las actividades comerciales propia de su legislación. Los resultados demuestran que el 100% de los encuestados expresan que no se fomenta las actividades comerciales de acuerdo a su legislación.

Tabla 30. Resultados P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	8,2	8,2	8,2
	Algunas Veces	16	32,7	32,7	40,8
	Casi Siempre	29	59,2	59,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

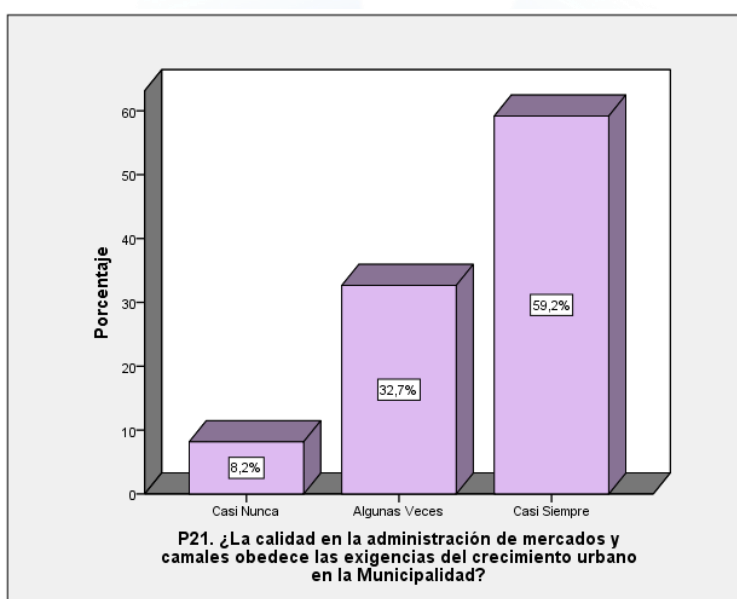


Figura 24. Resultados P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a los servicios de mercados y camales no obedecen al crecimiento urbano de la población; el 8.2% manifiesta que casi nunca, el 32.7% afirma que algunas veces los servicios prestados por los mercados y el camal municipal están de acuerdo con el crecimiento de la población y el 59.2% expresa que casi siempre los servicios prestados los mercados y camal municipal no satisfacen la demanda de crecimiento urbano de la población. Los resultados demuestran que no existe correlación de los servicios prestados por los mercados y el camal con el crecimiento urbano de la población.

Tabla 31. Resultados P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi Siempre	32	65,3	65,3	83,7
	Siempre	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

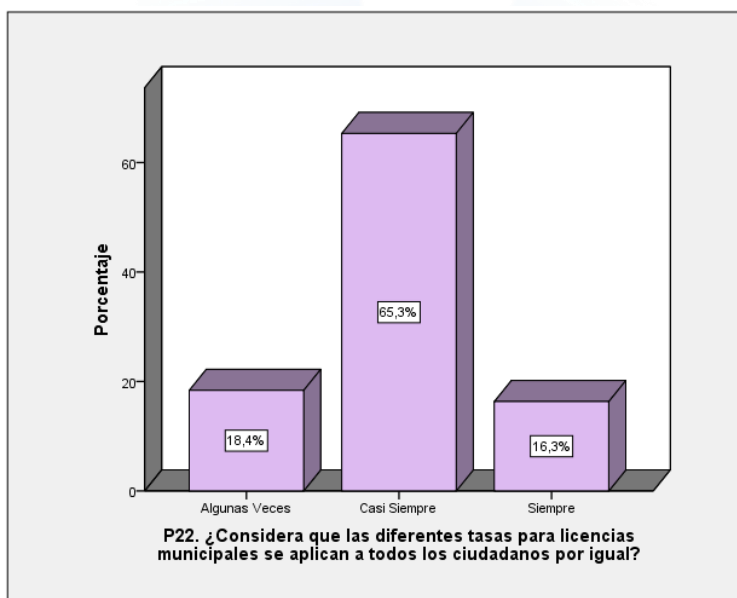


Figura 25. Resultados P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a las tasas para las diferentes licencias que otorgas la legislación municipal es desigual, demostrando que el 18.4% manifiesta que algunas veces las tasas de licencias por todo concepto son desiguales en categorías, el 65.3% afirma que casi siempre las tasas otorgadas por la municipalidad provincial son desiguales por todo concepto y el 16.3% expresa que siempre otorgan licencias con tasas desiguales. Los resultados demuestran que el 83.7% no tiene tasa estandarizada en los establecimientos por cuanto las licencias son desiguales para la población.

Tabla 32. Resultados P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	6	12,2	12,2	12,2
	Casi Siempre	35	71,4	71,4	83,7
	Siempre	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

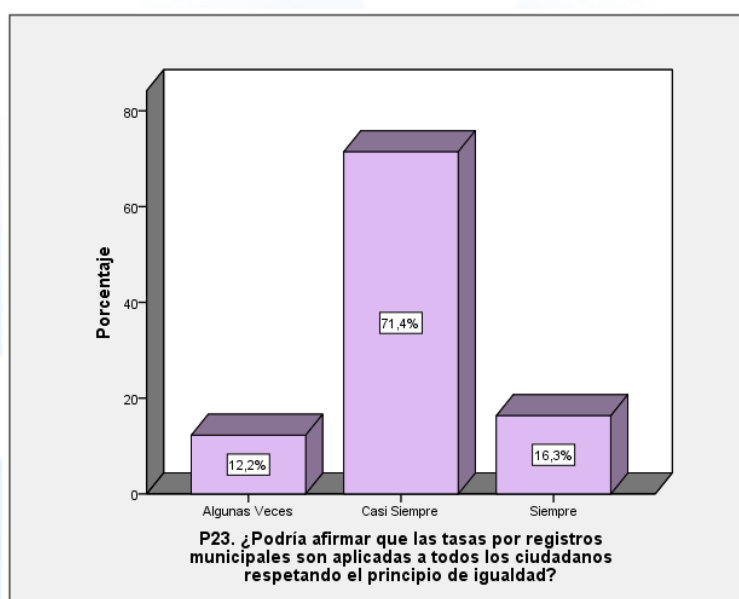


Figura 26. Resultados P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a las tasas por registros de licencias en la Municipalidad Provincial de Huanta, se tiene que el 12.2% manifiesta que algunas veces no respetan la igualdad los registros municipales, el 71.4% afirma que casi siempre respetan la igualdad de los registros municipales y el 16.3% expresa que siempre se respeta la igualdad de los servicios municipales. Los resultados demuestran una percepción que se hace urgente que se tomen las medidas para mejorar la igualdad de los registros municipales para el beneficio de los usuarios.

Tabla 33. Resultados P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	10,2	10,2	10,2
	Algunas Veces	18	36,7	36,7	46,9
	Casi Siempre	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

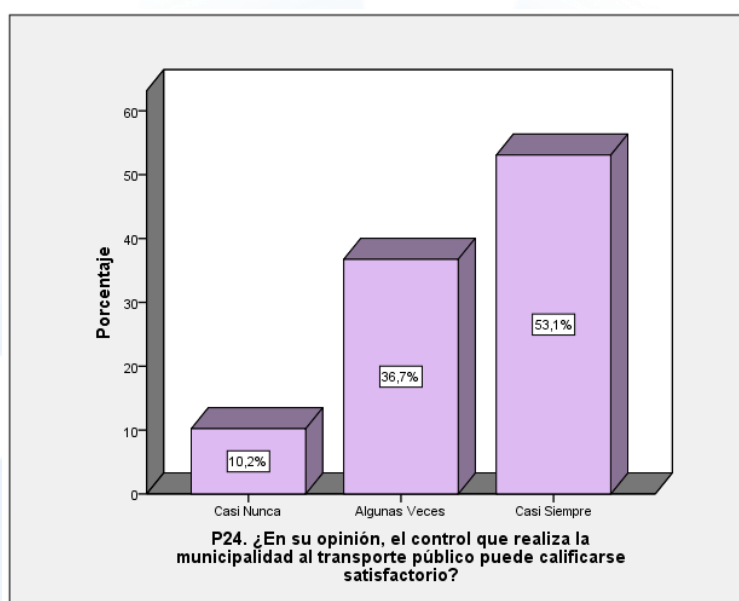


Figura 27. Resultados P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación al control y servicio de transporte urbano (mototaxi) que el 10.2% manifiesta que casi nunca existe control en el transporte urbano a satisfacción de los usuarios, el 36.7% expresa que algunas veces el control y servicio del transporte urbano se realiza a satisfacción de los usuarios y el 53.1% expresa que casi siempre el control del transporte urbano público satisface a los usuarios. Los resultados demuestran una percepción de que existe deficiencia en el control del transporte urbano del 100%, que no satisface a los usuarios y población en general.

Tabla 34. Resultados P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,1	4,1	4,1
	Algunas Veces	12	24,5	24,5	28,6
	Casi Siempre	35	71,4	71,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

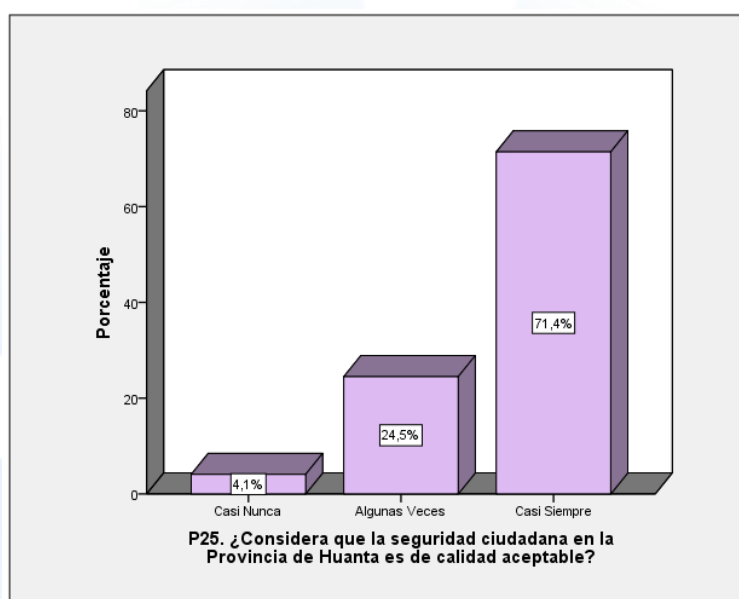


Figura 28. Resultados P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a la seguridad ciudadana de calidad en la provincia de Huanta, consideran que el 4.1% manifiesta que casi nunca se realiza la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huanta, el 24.5% afirma que algunas veces se realiza la calidad de servicio en la seguridad ciudadana de la provincia y el 71.4% expresa que casi siempre se presta servicio de calidad en la seguridad ciudadana de la provincia. Los resultados demuestran una percepción del 100% de inseguridad por la falta de servicio de calidad en la seguridad ciudadana en beneficio de la población.

3.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se consideró las siguientes hipótesis de distribución de datos:

Hipótesis nula. H_0 : la variable tiene distribución normal

Hipótesis alterna. H_1 : la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de Shapiro-Wilk (muestra menor de 50 datos)

Indicador de decisión: significancia > 0.05 (5%) se acepta H_0

Tabla 35. Prueba de normalidad para las variables

		Shapiro-Wilk		
	muestra	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	muestra	,960	49	,095
		Shapiro-Wilk		
	muestra	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los Servicios Públicos	muestra	,937	49	,061

Fuente: Base de datos de la encuesta, 2018

Interpretación:

Para ambas variables se obtienen significancias mayores a 0.05 (5%), por lo que se acepta la hipótesis nula “ H_0 ” que manifiesta que los datos obtenidos tienen la forma de la distribución normal.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Para iniciar los contrastes de las hipótesis en primer lugar se tuvo en cuenta dos tipos de hipótesis: la hipótesis de investigación y la hipótesis nula, los cuales se presentaran estadísticamente:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas.

En el análisis se utilizaron los siguientes parámetros o indicadores

Indicador de contraste: Coeficiente de Correlación de Spearman (Rho).

Indicador de decisión: significancia bilateral $p\text{-value} \leq 5\%$ (0.05).

3.2.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “La Gestión Logística influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi) Existe influencia significativa entre la Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula: (Ho). No existe influencia significativa entre la Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_o = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis general

		Gestión Logística	Calidad de los Servicios Públicos
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	0,799**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Calidad de los Servicios Públicos	Correlación de Pearson	0,799**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.24, 2019

La correlación encontrada es positiva alta (0.799 = 79.9%) por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis General y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

“La Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). Existe influencia significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios, y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula (Ho). No existe influencia significativa entre la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios, y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_o = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1

		Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	Calidad de los Servicios Públicos
Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios	Correlación de Pearson	1	0,757**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Calidad de los Servicios Públicos	Correlación de Pearson	0,757**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.24, 2019

La correlación en contratada es positiva alta (0,757 = 75.7%) por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

“La Gestión de Almacenamiento de Materiales influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). Existe influencia significativa entre la Gestión de Almacenamiento de Materiales y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula (Ho). No existe influencia significativa entre la Gestión de Almacenamiento de Materiales y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_0 = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 38. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2

		Gestión de Almacenamiento de Materiales	Calidad de los Servicios Públicos
Gestión de Almacenamiento de Materiales	Correlación de Pearson	1	0,653**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	49	49
Calidad de los Servicios Públicos	Correlación de Pearson	0,653**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.24, 2019

La correlación en contratada es positiva media (0,653 = 65.3%) por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

“La Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (H_i). Existe influencia significativa entre la Gestión de Distribución de Bienes y Servicios, y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula (Ho). No existe influencia significativa entre la Gestión de Distribución de Bienes y Servicios, y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.

$$H_0 = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 39. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3

	Gestión Logística	Calidad de los Servicios Públicos
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,518**
	N	49
Calidad de los Servicios Públicos	Correlación de Pearson	0,518**
	Sig. (bilateral)	1
	N	49

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

Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.24, 2019

La correlación encontrada es positiva media (0,518 = 51.8%) por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar en qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018, para cumplirlo se realizaron entrevistas, encuestas y el análisis de datos recolectados de la Municipalidad.

Los resultados de la investigación obtenidos mediante las pruebas de hipótesis que utilizaron como estadístico de prueba el análisis de correlaciones bivariadas para cada hipótesis de la investigación demuestran que existe una influencia significativa entre las variables analizadas en la Municipalidad Provincial de Huanta, demostrando la validez de los resultados estadísticamente aceptados por el nivel de confianza de la investigación.

Sobre la hipótesis general planteada “La Gestión Logística influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018” se obtuvo como resultado de la prueba un coeficiente de correlación de Pearson de 0.799 (79.9%) con un nivel de confianza

de 95% y una significancia de 5% (cuyo resultado de prueba es 0.00); lo que expone que la correlación encontrada tiene un nivel alto, y siguiendo los criterios de prueba de hipótesis se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula correspondiente.

Los resultados mencionados son similares a los obtenidos por Arquíñigo (2018) que obtiene una relación alta entre la cadena de suministro como herramienta para la mejora de la calidad de servicios de una organización pública y manifiesta la necesidad de expandir la función de adquisiciones de las entidades públicas a una gestión más competitiva, por su parte Santillan (2017) expone una correlación de Pearson de 0.581 en una relación entre la gestión de compras y la gestión de calidad, resaltando su investigación en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC.

Sobre la hipótesis específica 1 planteada “La Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018” se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.757 (75.7%) con los mismos niveles de confianza y significancia que la hipótesis general, por lo que se afirma que existe una correlación positiva alta, aceptando la hipótesis específica 1 y rechazando su hipótesis nula correspondiente.

Sobre la hipótesis específica 2 planteada “La Gestión de Almacenamiento de Materiales influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.653 (65.3%) con los mismos niveles de confianza y

significancia que la hipótesis general, por lo cual podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada, aceptando la hipótesis específica 2 y rechazando su hipótesis nula correspondiente.

Sobre la hipótesis específica 3 planteada “La Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.518 (51.8%) con los mismos niveles de confianza que la hipótesis general, debido a ello podemos afirmar que existe una correlación moderada, aceptando la hipótesis específica 3 y rechazando la hipótesis nula correspondiente.

Los resultados de la investigación son el sustento para afirmar que el indicador más relevante de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio es la gestión del abastecimiento de bienes y servicios en el caso particular de la Municipalidad Provincial de Huanta, por lo que es necesario desarrollar los mecanismos que faciliten y mejoren los procesos de adquisiciones en la municipalidad.

V. CONCLUSIONES

- 1) La investigación demuestra que una adecuada gestión logística puede mejorar significativamente la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta, lo demuestra el coeficiente de correlación de 0.799 que representa una correlación alta entre las variables analizadas en la tesis, debido a ello es necesario que las autoridades municipales, directivos superiores y unidades de la municipalidad provincial de Huanta, administren, gestionen, controlen y supervisen la organización funcional de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial; para atender los requerimientos que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras para requerir los bienes, servicios, existencias físicas y materiales de manera adecuada, eficiente y eficaz a cada área usuaria.
- 2) La gestión del abastecimiento de bienes y servicios influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta, sustentado en la correlación de 0.757 que representa una correlación alta, es necesario mejorar la situación actual encontrada en la Municipalidad, toda vez que se evidenció que no procuran atender con el flujo adecuado de los requerimientos que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras para almacenar los

bienes, servicios, existencias físicas y materiales siguiendo los procedimientos que correspondan a la convocatoria del proceso de adquisiciones. Además, la planificación en el proceso de compras, estos no se planifican adecuadamente las necesidades ordinarias por que el 16.3% manifiesta que casi nunca se planifica, el 40.8% afirma que algunas veces se planifica y el 42.9% expresa que casi siempre se planifica; Para lo cual los resultados demuestran que existe una percepción de que existe deficiencia en la planificación de 57.1%, por lo que se hace urgente que se tomen la medidas para mejorar la previsión de requerimientos.

- 3) La gestión del almacenamiento influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta, expresado en la correlación de 0.653 que representa una correlación moderada, se ha evidenciado presencia de dificultades en atender el ingreso de almacenamiento satisfactorio de los bienes, existencias físicas y materiales que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras por la municipalidad de Huanta; además los despachos de los requerimientos que provienen de las áreas afines que prestan servicios y ejecutan actividades y obras, no cumplen en el tiempo oportuno la distribución de los bienes, servicios, existencias físicas y materiales siguiendo los procedimientos que correspondan a la convocatoria.
- 4) La gestión de distribución de bienes y servicios influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huanta, obteniendo una correlación de 0.518 que demuestra una correlación moderada, lo que resalta la necesidad de distribuir en el menor tiempo posible las adquisiciones para las áreas usuarias que hicieron su requerimiento adecuado a las necesidades de la Municipalidad.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de presentar los resultados y las conclusiones de la investigación se recomienda lo siguiente:

- 1) Será necesario que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta cumplan con la implementación funcional a los recursos humanos capacitados en sistemas administrativos sistematizados en la Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial para conducir adecuadamente la calidad de las obras y servicios públicos con las siguientes acciones:
 - En Gestión Organizacional revisar: a) El modelo y la forma operativa-organizativa-administrativa de como se ha implementado la estructura organizacional y la ubicación en la estructura orgánica de la municipalidad. b) El nivel de coordinación y relacionamiento con la Gerencia de Administración y las áreas usuarias de atención expresado en el mayor compromiso y lograr; por ejemplo atender de manera eficiente y eficaz los requerimientos de bienes, servicios, existencias físicas y materiales.

- Planificar las convocatorias de compras dentro del marco legal de compras públicas de los requerimientos en base al Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, en base al POI Anual.

Articulando los requerimientos en infraestructura pública y servicios.

- Dar sostenibilidad al presupuesto institucional en cada ejercicio fiscal a los requerimientos de todas las áreas usuarias.
- Fortalecer en los documentos de gestión las funciones y responsabilidades con recursos humanos, logísticos y presupuesto a la sub gerencias de abastecimiento y control patrimonial de todos los requerimientos y controles adecuadas en el almacén central.
- Ejecutar y supervisar las compras públicas con la finalidad de proveer en el tiempo oportuno el almacenamiento y distribución de los bienes, existencias físicas y materiales desde su entrada al almacén central; de forma tal que lleguen oportunamente a los usuarios.
- Aprobar financiamiento para la implantación SIGA-Patrimonio, Logístico y Almacén; de tal manera que se estandarice con el Catálogo Nacional de Bienes Muebles del Estado (CNBME), y se concilien con la Sub Gerencia de Presupuesto, Sub Gerencia de Contabilidad y Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial; que refleje en las cuentas contables de los estados financieros al finalizar cada ejercicio presupuestal.
- Realizar los procesos de selección según corresponda en estricto cumplimiento con los montos fijados en la ley de contrataciones y adquisiciones del estado en coordinación con el comité autónomo especial de contrataciones y adjudicaciones de la Municipalidad Provincial.

- 2) A la Gerencia de Administración y Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial mejorar la supervisión y seguimiento de los documentos de gestión para todas las áreas usuarias para lograr mejorar la previsión de la atención de los requerimientos, establecer un flujo documentado a través de directivas internas que ayuden a mejorar la aplicación de lineamientos legales, además de transparentar los procesos de selección y publicarlos oportunamente en el SEACE y en el portal oficial web institucional y dispositivos legales vigentes, por cuanto se desprende que el 73.5%, representa un alto nivel de falta de transparencia, por lo que se recomienda se tomen las medidas para transparentar los procesos de selección de todos los requerimientos.
- 3) A la Gerencia de Administración y Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial, se recomienda sistematizar con el Modulo de SIGA-Almacén mejorar el registro de ingresos y salidas de requerimientos de bienes que ingresan al almacén central en el momento que ocurre la distribución de los bienes, existencias físicas y materiales, de los inventarios de ingresos y salidas del almacén central para su reporte oportuno a la Sub Gerencia de Contabilidad, también para para mejorar la realización de los procesos de recuperación y mantenimiento de bienes, cuando estos provienen de proyectos y servicios.
- 4) A la Gerencia de Administración y Sub Gerencia de Abastecimiento y Control Patrimonial se recomienda proveer con un documento de flujo interno administrativo que contemple sanciones administrativas, civiles y penales tipificadas en los lineamientos anti corrupción; esto quiere decir que se aplique un control estricto para transparentar y dar a conocer con los mecanismos de audiencias públicas donde fueron usados y gastados los bienes y servicios

adquiridos, con los contratos que correspondan; se recomienda atender estos servicios básicos que conjuntamente con las redes de agua potable y alcantarillado, construcción y mantenimiento de vías públicas, control del transporte urbano público y la seguridad ciudadana que son servicios que no han sido atendidos; se recomienda atender y cumplir la atención de los programas de los servicios expuestos, planes de incentivos, con personal capacitado en la progresión del gasto y la atención oportuna a las áreas usuarias; en cumplimiento con las metas establecidas en el POI.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albites, R (2014). *Gestión del sistema logístico integrado para la adquisición de bienes y servicios y su relación con el nivel de satisfacción del cliente interno en la Universidad de San Martín de Porres*. Lima: Tesis Universidad San Martín de Porres.
- Anaya, J y Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Aparicio, J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Arquiñigo, S (2018). *Empleo del SCM para aseverar la eficacia del Desarrollo Logístico y su importancia en el Agrado de los usuarios de la SUNARP*. Lima: Tesis Universidad Nacional Federico Villarreal, recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2422>
- Ballou, R (2011). *Logística. Administración de la Cadena de Suministro*. México: Editorial Pearson Educación, Prentice Hall. Quinta Edición
- Bastos (2007). *Distribución logística y comercial: La logística en la Empresa*. España: Ideaspropias Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=9uAUDkLyDcYC&pg=PT10&dq=concepto+de+logistica&hl=es&sa=X&ei=LySjUO68Ls3F0AGb_IGwCg#v=onepage&q=conc%20epto%20de%20logistica&f=false
- Camison, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A.

- Caraza, M. (2015). *Los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y su incidencia en la responsabilidad de la administración*. Sevilla, España. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27026/Tesis%20Mar%C3%ADa%20del%20Mar%20Caraza%20Crist%C3%ADn.pdf?sequence=1>
- Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística de transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla: Ediciones Uninorte. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=JYydauBcri0C&pg>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro (3 ed.)*. México: Pearson Education.
- Christopher, M. (2007). *Logística: Aspectos estratégicos (4 ed.)*. México: Limusa Noriega.
- Cordero, J. (2011). *Los servicios públicos como derecho de los individuos*. Revista Ciencia y Sociedad, 32, (4), 682-701. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones. Gestión de la cadena de suministros*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=PIKtMJQHv68C&pg>
- Del Cid, A; Mendez, R y Sandoval, F (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Editorial Pearson. 2da edición.

- Duarte, J y Cáceres, S. (2016). *Gestionando correctamente las compras*. Revista de Logística Enero de 2016, recuperado de: https://issuu.com/legiscomex/docs/rev_logistica_ed_18_web2
- Escudero, J. (2009). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo ciclos formativos. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=jabS4x3L2oEC&printsec>
- Franco, P. (2008). *Aproximación teórica al concepto integral de logística*. Pereira: Universidad Católica Pereira.
- Gutiérrez, P., Vásquez, J., y Cuesta, P. (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Revista Innovar, 20 (36). Recuperado de <http://www.revistas.unal.edu>
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. 2ª Edición Bogota: ECOE Ediciones
- Hernández, D. (2015). *Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016*. Tesis del Instituto Politécnico Nacional de México. Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/xmlui/handle/123456789/21785>
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, sexta edición.

- Leandro, C. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Tesis de la Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/>
- Longenecker, Moore, y Palich. (12 de Abril de 2002). GestioPolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>
- Méndez, M. (2014). *Un camino hacia la excelencia en la prestación del servicio público autónomo: los grupos de mejora de la administración de la Comunidad de Castilla y León*. Revista Jurídica de Castilla y León, 34, (), 1-40. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5337191>
- Monterroso, E. (2000). *La Gestión del Abastecimiento. (Primera edición)*. Argentina: Ubanet.
- Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogota: Ecoe Ediciones
- Mora, L. (2014). *Indicadores de la Gestión Logística*. Recuperado de http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Nalvarte, E (2017). *Aplicación de la gestión logística para la mejora de la calidad del servicio en la Empresa Tradel Service - Los Olivos, 2017*. Lima: Tesis Universidad César Vallejo, recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22759/Nalvarte_TE.pdf
- Recari, F. (2015). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Tesis de la

Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>

Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. Tesis de la Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mandos*. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Buenos Aires, Argentina: Liderazgo 21

Toso, K. (2003). *Atención al cliente*. Perú: Editorial Business E.I.R.L.

Porter, M. (2009). *Estrategias competitivas*. México D. F.: Editorial Prentice Hall.
Edición: Tercera

Vara, A (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* 2da edición (versión breve). Lima: Instituto de investigación de la Universidad San Martín de Porres



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable X	Indicadores V1	
¿En qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?	Determinar en qué medida la Gestión Logística influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	La Gestión Logística influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	Gestión Logística	1. Gestión de abastecimiento de bienes y servicios 2. Gestión de Almacenamiento de materiales 3. Gestión de Distribución de bienes y servicios	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa Diseño de la Investigación: No experimental, Transeccional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Y	Indicadores V2	
1) ¿En qué medida la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?	1) Determinar en qué medida la Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	1) La Gestión de Abastecimiento de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	Calidad de los Servicios Públicos	1. Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos	Población: 365 trabajadores. Unidad de Análisis 56 trabajadores. La muestra a investigar lo conforman 49 trabajadores
2) ¿En qué medida la Gestión de Almacenamiento de Materiales influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?	2) Determinar en qué medida la Gestión de Almacenamiento de Materiales influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	2) La Gestión de Almacenamiento de Materiales influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.		2. Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda	Instrumentos de recolección de datos: cuestionario y guía de entrevista.
3) ¿En qué medida la Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018?	3) Determinar en qué medida la Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.	3) La Gestión de Distribución de Bienes y Servicios influye significativamente en la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018.		3. Percepción de igualdad	Contrastación de hipótesis con el SPSS v.24.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables

Matriz de Conceptualización y Operacionalización de la Variable 1

Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Índices	Escala	Ítems
Gestión Logística	Berau (2011), expone que la gestión logística es la encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el abastecimiento, Almacenaje y distribución de bienes y servicios en la organización. El Decreto Legislativo N° 1017 establece que las entidades del Estado realizan con fondos públicos las contrataciones de bienes, servicios y obras con los diversos proveedores del mercado, a fin de	La gestión logística contempla la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, la gestión de almacenamiento de materiales y la gestión de distribución de bienes y servicios a las áreas usuarias que solicitan el requerimiento para un adecuado trabajo en el gobierno local.	1. Gestión de abastecimiento de bienes y servicios.	Planificación de necesidades ordinarias y extraordinarias	Ordinal	P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?
					Ordinal	P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?
				Procesos de adquisición de bienes	Ordinal	P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?
				Procesos de adquisición de servicios	Ordinal	P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?
				Procesos de adjudicación de obras	Ordinal	P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?
			2. Gestión de Almacenamiento de materiales.		Ordinal	P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?
				Registro y control de inventarios	Ordinal	P7. ¿Considera que el control de los inventarios en la Municipalidad responde a las existencias físicas ubicadas en el almacén?
				Procesos de recepción de materiales	Ordinal	P8. ¿Ha observado que los procesos de recepción de materiales en el almacén, responden a las exigencias

cumplir con su función pública				de la adquisición?
		Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes	Ordinal	P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?
		Seguridad en el internamiento de materiales	Ordinal	P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?
	3. Gestión de Distribución de bienes y servicios.	Gestión de entrega de materiales	Ordinal	P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?
		Direccionamiento de servicios y obras	Ordinal	P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?
		Control en la distribución de materiales	Ordinal	P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?
		Nivel de satisfacción con la disposición final	Ordinal	P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Matriz de Conceptualización y Operacionalización de la Variable 2

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Índices	Escala	Ítems
Calidad de los Servicios Públicos	La Secretaría general de gobernación de la provincia de Salta (2014) afirma que la calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos	La calidad de los servicios públicos en una municipalidad se mide por el nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos, la capacidad de adecuación de los servicios a la demanda y la percepción de igualdad en todos los servicios que brinda la municipalidad.	1. Nivel de continuidad y permanencia de los servicios básicos.	Control de desarrollo urbano	Ordinal	P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?
				Proyectos de redes de electrificación	Ordinal	P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?
				Proyectos de redes de agua potable y alcantarillado	Ordinal	P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?
				Construcción de vías públicas	Ordinal	P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?
			2. Capacidad de adecuación de los servicios a la demanda.	Mantenimiento y limpieza de vías públicas	Ordinal	P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?
				Fomento y regulación de actividades comerciales	Ordinal	P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?
				Administración de mercados y camales	Ordinal	P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la Municipalidad?
			3. Percepción de igualdad	Tasas para licencias municipales	Ordinal	P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias

	servicios.				municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?
			Tasas por registros municipales	Ordinal	P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?
			Control del transporte público	Ordinal	P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?
			Seguridad ciudadana	Ordinal	P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?

Fuente: Elaboración propia, 2018.



Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para los trabajadores de la Municipalidad

Estimado servidor público, se ha diseñado el presente cuestionario para evaluar su percepción sobre las variables relacionadas al estudio: “**Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018**”. Estos datos serán de mucha importancia para mejorar la calidad de los servicios públicos en la municipalidad. Por lo que se le ruega responder las alternativas de manera imparcial y objetiva. Recuerde que el presente instrumento es anónimo.

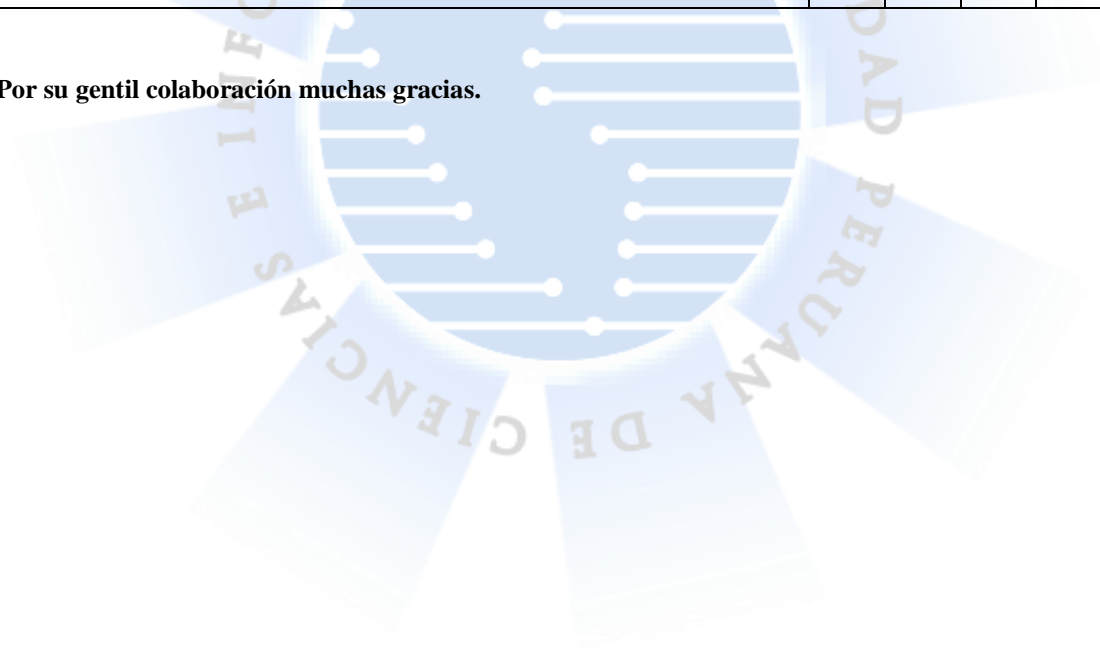
Edad:..... Género: M () F ()

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Items	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. ¿Considera Ud. Que se planifica adecuadamente las necesidades ordinarias en Municipalidad Provincial de Huanta?					
P2. ¿La planificación de necesidades extraordinarias es considerada normalmente por las áreas usuarias de la Municipalidad?					
P3. ¿Ha observado que los procesos de adquisición de bienes en la Municipalidad son transparentes?					
P4. ¿Los procesos de adquisición o contratación de servicios se realizan eficientemente?					
P5. ¿Considera que los procesos de adjudicación de obras siguen los lineamientos legales de manera efectiva?					
P6. ¿En los almacenes frecuentemente se realiza el registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?					
P9. ¿En el almacén se realizan procesos de recuperación y					

mantenimiento de bienes que adquiere la Municipalidad?					
P10. ¿Considera que el nivel de seguridad en el internamiento de materiales garantiza el óptimo estado de los componentes?					
P11. ¿El área de logística provee adecuadamente la entrega de materiales a las áreas usuarias de la Municipalidad?					
P12. ¿Los servicios y obras son direccionados a las unidades que los requieren de manera efectiva?					
P13. ¿El área de logística controla eficientemente los procesos de distribución de materiales en la Municipalidad?					
P14. ¿Las áreas usuarias de los bienes y servicios manifiestan su satisfacción y conformidad con la disposición final de sus exigencias?					

Por su gentil colaboración muchas gracias.



Cuestionario para los ciudadanos usuarios

Estimado ciudadano, se ha diseñado el presente cuestionario para evaluar su percepción sobre las variables relacionadas al estudio: “**Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018**”. Estos datos serán de mucha importancia para mejorar la calidad de los servicios públicos en la municipalidad. Por lo que se le ruega responder las alternativas de manera imparcial y objetiva. Recuerde que el presente instrumento es anónimo.

Edad:..... Género: M () F ()

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Items	Escala				
	1	2	3	4	5
P15. ¿Considera satisfactoria la calidad en el control de desarrollo urbano que realiza la Municipalidad?					
P16. ¿Los proyectos de redes de electrificación que fomentó ejecutar la Municipalidad mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios?					
P17. ¿Los proyectos de redes de agua potable y alcantarillado ejecutados por la Municipalidad cumplen las expectativas de calidad de la población?					
P18. ¿La construcción de vías públicas en el Distrito cumple con niveles de calidad aceptables?					
P19. ¿En su opinión, el mantenimiento y limpieza de vías públicas satisface las exigencias de calidad de la población?					
P20. ¿Considera adecuadas las políticas de fomento y regulación de actividades comerciales que desarrolla la Municipalidad?					
P21. ¿La calidad en la administración de mercados y camales obedece las exigencias del crecimiento urbano en la					

Municipalidad?					
P22. ¿Considera que las diferentes tasas para licencias municipales se aplican a todos los ciudadanos por igual?					
P23. ¿Podría afirmar que las tasas por registros municipales son aplicadas a todos los ciudadanos respetando el principio de igualdad?					
P24. ¿En su opinión, el control que realiza la municipalidad al transporte público puede calificarse satisfactorio?					
P25. ¿Considera que la seguridad ciudadana en la Provincia de Huanta es de calidad aceptable?					

Por su gentil colaboración muchas gracias.



Anexo 3. Base de datos

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
Encuestado 1	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Encuestado 2	4	4	4	3	4	3	3	5	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
Encuestado 3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
Encuestado 4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
Encuestado 5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado 6	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3
Encuestado 7	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 8	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
Encuestado 9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Encuestado 10	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Encuestado 11	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3
Encuestado 12	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2
Encuestado 13	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Encuestado 14	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
Encuestado 15	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2
Encuestado 16	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	5	4	4
Encuestado 17	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3
Encuestado 18	2	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	3	3	4	2	4	4	2
Encuestado 19	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 20	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
Encuestado 21	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4
Encuestado 22	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4
Encuestado 23	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2

Encuestado 24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Encuestado 25	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Encuestado 26	3	2	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	3
Encuestado 27	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3
Encuestado 29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Encuestado 30	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3
Encuestado 31	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	5	5	3
Encuestado 32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 34	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4
Encuestado 35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 36	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4
Encuestado 38	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4
Encuestado 39	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Encuestado 40	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
Encuestado 41	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Encuestado 42	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Encuestado 43	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3
Encuestado 44	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	2
Encuestado 45	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
Encuestado 46	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Encuestado 47	4	4	5	3	3	4	4	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado 48	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3
Encuestado 49	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3

Fuente Encuesta realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2019

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018

por Lourdes Fernandez Saime

Fecha de entrega: 04-sep-2019 10:56a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1167167465

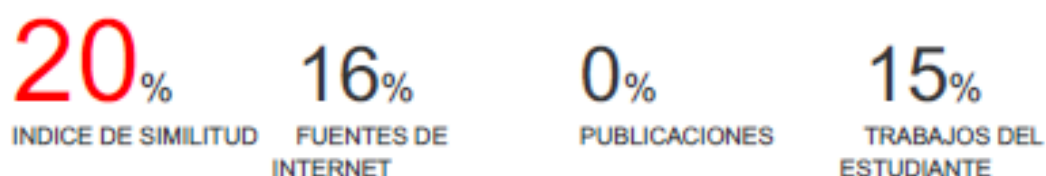
Nombre del archivo: Tesis Fernandez Saime Lourdes _ AdministraciÃ³n 04-09-2019.docx (4.44M)

Total de palabras: 25526

Total de caracteres: 144515

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	issuu.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Trabajo del estudiante

9	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
10	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
11	issuu.com Fuente de Internet	<1%
12	www.huac-huas.gob.pe Fuente de Internet	<1%
13	docslide.us Fuente de Internet	<1%
14	search.scielo.org Fuente de Internet	<1%
15	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
16	documents.mx Fuente de Internet	<1%
17	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
18	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

20	m.monografias.com Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	prezi.com Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	www.parlamento-navarra.es Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
29	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%

		<1 %
32	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
33	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	asociacionrecicladoresbogota.org Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
37	www.dppayrn.org Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.salta.gov.ar Fuente de Internet	<1 %

43	www.munipiura.gob.pe Fuente de Internet	<1%
44	remurpe.org.pe Fuente de Internet	<1%
45	api.ning.com Fuente de Internet	<1%
46	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
48	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
49	docshare.tips Fuente de Internet	<1%
50	www.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	<1%
51	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
52	www.fisterra.com Fuente de Internet	<1%
53	www.munijuliaca.gob.pe Fuente de Internet	<1%

54	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%
56	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
57	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
58	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
59	munipuno.gob.pe Fuente de Internet	<1%
60	www.peru.gob.pe Fuente de Internet	<1%
61	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1%
62	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
63	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1%
64	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1%

65	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
66	www.prodes.org.pe Fuente de Internet	<1 %
67	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
68	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
69	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
70	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
71	www.cel-logistica.org Fuente de Internet	<1 %
72	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
73	www.aguabolivia.org Fuente de Internet	<1 %
74	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
75	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

76	www.elpollourbano.net Fuente de Internet	<1%
77	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1%
78	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
79	jorgelfdez.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
80	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
81	utex.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
82	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
83	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
84	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
85	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1%
86	Carvalho, Rhanna Emanuela Fontenele Lima de, and Silvia Helena De Bortoli Cassiani. "Cross-cultural adaptation of the Safety	<1%

Attitudes Questionnaire - Short Form 2006 for
Brazil", Revista Latino-Americana de
Enfermagem, 2012.

Publicación

87	gateway.com Fuente de Internet	<1%
88	www2.uca.edu.ar Fuente de Internet	<1%
89	cdn-web.construccion.org Fuente de Internet	<1%
90	myslide.es Fuente de Internet	<1%
91	Submitted to Graduate Institute of Development Studies Trabajo del estudiante	<1%
92	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1%
93	www.muniabancay.gob.pe Fuente de Internet	<1%
94	travel.state.gov Fuente de Internet	<1%
95	viaclinica.com Fuente de Internet	<1%
96	www.imf.org Fuente de Internet	<1%

97	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
98	fcpeace.com Fuente de Internet	<1%
99	www.veterinaria.org Fuente de Internet	<1%
100	www.onpe.gob.pe Fuente de Internet	<1%
101	www.munisayan.gob.pe Fuente de Internet	<1%
102	avdiaz.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
103	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	<1%
104	www.cortescyl.es Fuente de Internet	<1%
105	s98463896.onlinehome.us Fuente de Internet	<1%
106	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1%
107	escalante-misterios.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
108	revistaespacios.com	

	Fuente de Internet	<1%
109	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
110	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
111	Cahyo Anggoro. "Kewenangan Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan atas Badan Usaha Milik Negara", Varia Justicia, 2018 Publicación	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo



Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: FERNANDEZ SAIME, LOURDES

DNI: 46099975 Correo electrónico: lurdeslunita1@gmail.com

Domicilio: Jr. Arica S/N Urb. Cercado

Teléfono fijo: — Teléfono celular: 930569311

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / Administración y Negocio Internac.

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis

Título del Trabajo de Investigación /Tesis:

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANTA - AYACUCHO, 2018

3.- OBTENER:

Bachiller () Título Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACION DE PUBLICACION EN VERSION ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

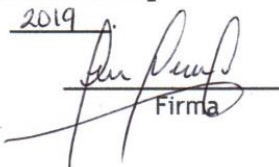
() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de

Junio de 2019.

Huella digital


Firma

Anexo 6. Formatos de validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:
“Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”
 Autor del Instrumento: Bach. FERNANDEZ SAIME, LOURDES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Bueno

Lima, 09 de febrero del 2019.


 Ing. Ruben E. Hermoza Ochante
 Reg. C.I.P. N° 167882
 Firma del Experto Informante
 DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463183

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: SALAZAR QUISPE, ROBERT

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”

Autor del Instrumento: Bach. FERNANDEZ SAIME, LOURDES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

MUY BUENO

Lima, 06 de febrero del 2019.


 Firma del Experto Informante
 DNI: 45780754 Telf./Cel.: 989563773

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALANTE CANO, ERIC JULIÁN

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“Gestión Logística y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta – Ayacucho, 2018”

Autor del Instrumento: Bach. FERNANDEZ SAIME, LOURDES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				✓	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					✓
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				✓	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Buena

Lima, 14 de febrero del 2019.



Firma del Experto Informante

DNI: 08122343... Telf./Cel.: 976272813.....