

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco 2022”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: Verastegui Santiago, Cristian David**

**ASESORA: Ventura Crispin, Erica Luz**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 61593861

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación psicología educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 05 del mes de abril del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

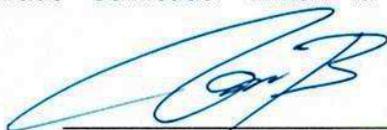
Mtro. William Giovanni Linares Beraun	(Presidente)
Mtro. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Secretario)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 043-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **“LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARTAMBO-PASCO 2022”**, presentada por el Bachiller, **VERASTEGUI SANTIAGO, Cristian David**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO. (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:57 horas del día **05 del mes de abril del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
N° DNI 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
N° DNI 41693326  
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737  
**SECRETARIO**



Mtra. Diana Huerto Orizano  
N° DNI 40530605  
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Christian Paolo Martel Carranza, asesor(a) del P.A. de Administración de Empresas, y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1138-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **VERASTEGUI SANTIAGO, CRISTIAN DAVID**, de la de investigación titulada:

### **“LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARTAMBO-PASCO 2022”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de Abril de 2023



Martel Carranza, Christian Paolo  
Apellidos y Nombres

DNI N° 41905365

Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

# LOGISTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARTAMBO - PASCO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.udh.edu.pe](https://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

4

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

2%

5

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

6

[www.modula.eu](http://www.modula.eu)

Fuente de Internet

1%

7

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

8

[html.rincondelvago.com](http://html.rincondelvago.com)

Fuente de Internet

1%

Christian Paolo Martel Carranza  
DNI. 41905365

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

## **DEDICATORIA**

“A mis padres por su apoyo constante”

## **AGRADECIMIENTO**

“A los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, por su apoyo con el desarrollo de la tesis”

“A los funcionarios de la Municipalidad, por haber permitido el desarrollo de la tesis tomando en cuenta su posición frente a los temas propuestos”

“A los docentes del Programa de Administración de empresas, por haber apoyado en mi formación profesional”

“A mi familia, por su importante apoyo emocional en la investigación”

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	XIV
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO .....	18
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.4.1. PRÁCTICA.....	19
1.4.2. TEÓRICA.....	19
1.4.3. METODOLÓGICA .....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEORICO .....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. LOGÍSTICA.....	25
2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	33

2.2.3. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO .....	34
2.2.4. OBJETIVO Y FINALIDAD DE LA NORMA TÉCNICA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD .....	34
2.2.5. LA IMPORTANCIA DE LA LEALTAD EN LAS INSTITUCIONES .....	36
2.2.6. LAS 7 CAPACIDADES IMPORTANTES PARA EL ÉXITO .....	38
2.2.7. SATISFACCIÓN .....	39
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	42
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	44
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	44
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	44
2.5. SISTEMA DE VARIABLES .....	44
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	44
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	45
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	46
CAPITULO III.....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.1.1. ENFOQUE.....	48
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	48
3.1.3. DISEÑO.....	48
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
3.2.1. POBLACIÓN.....	49
3.2.2. MUESTRA .....	50
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	51
CAPITULO IV.....	53
RESULTADOS.....	53
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	53
4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS POBLADORES .....	71
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	84
4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	84

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	86
CAPITULO V.....	90
DISCUSIÓN.....	90
5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES.....	90
5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO.....	91
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	96
ANEXOS.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Contribuyentes del Distrito de Paucartambo a agosto del 2022 – Población 1 .....	49
Tabla 2 Trabajadores del área de compras y abastecimiento de la Municipalidad de Paucartambo.....	50
Tabla 3 La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población .....	53
Tabla 4 La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población .....	54
Tabla 5 Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad.....	55
Tabla 6 Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad .....	56
Tabla 7 Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población .....	57
Tabla 8 La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población .....	58
Tabla 9 Considero que la Municipalidad cuenta con stock de productos que requiere la población en tiempos de pandemia .....	59
Tabla 10 La Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras .....	60
Tabla 11 La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población.....	61
Tabla 12 El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro ....	62
Tabla 13 La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población .....	63
Tabla 14 La población participa en los sistemas de control.....	64
Tabla 15 La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia.....	65

Tabla 16 La Municipalidad llego de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos .....	66
Tabla 17 La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia.....	67
Tabla 18 La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia.....	68
Tabla 19 La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia.....	69
Tabla 20 La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios .....	70
Tabla 21 Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia .....	71
Tabla 22 Confío en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia .....	73
Tabla 23 Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población.....	74
Tabla 24 Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población .....	75
Tabla 25 Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de COVID.....	76
Tabla 26 Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población .....	77
Tabla 27 La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa.....	78
Tabla 28 La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios .....	79
Tabla 29 Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad .....	80
Tabla 30 Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para palear la pandemia .....	81

Tabla 31 Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia .....	82
Tabla 32 La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia	83
Tabla 33 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022.....	84
Tabla 34 Correlación de Pearson para analizar la relación entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022.....	85
Tabla 35 Correlación de Pearson para analizar la relación entre las compras públicas y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022.....	86
Tabla 36 Correlación de Pearson para analizar la relación entre el abastecimiento y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022 .....	87
Tabla 37 Correlación de Pearson para analizar la relación entre los inventarios y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022 .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la Investigación .....	49
Figura 2 La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población .....	53
Figura 3 La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población .....	54
Figura 4 Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad.....	55
Figura 5 Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad .....	56
Figura 6 Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población.....	57
Figura 7 La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población .....	58
Figura 8 Considero que la Municipalidad cuenta con stock de productos que requiere la población en tiempos de pandemia .....	59
Figura 9 La Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras .....	60
Figura 10 La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población.....	61
Figura 11 El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro ...	62
Figura 12 La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población .....	63
Figura 13 La población participa en los sistemas de control.....	64
Figura 14 La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia.....	65
Figura 15 La Municipalidad llego de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos .....	66

Figura 16 La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia.....	67
Figura 17 La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia.....	68
Figura 18 La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia.....	69
Figura 19 La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios .....	70
Figura 20 Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia .....	71
Figura 21 Confío en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia .....	73
Figura 22 Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población.....	74
Figura 23 Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población .....	75
Figura 24 Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de covid.....	76
Figura 25 Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población .....	77
Figura 26 La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa ...	78
Figura 27 La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios .....	79
Figura 28 Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad .....	80
Figura 29 Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para paliar la pandemia .....	81
Figura 30 Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia .....	82
Figura 31 La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia	83

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en tiempos de Covid 19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022. Se planteó el problema de la investigación ¿Cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022?, afirmando que la hipótesis existe relación significativa entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19; de acuerdo a población que fue 990 contribuyentes se sacó la respectiva muestra y se obtuvo 277 sobre el cual se aplicó el instrumento de investigación, teniendo un muestreo probabilístico ya que todos tienen la posibilidad de ser elegidos, después se aplicó el respectivo instrumento con 18 ítems para la recolección de datos y fueron procesados en el SPSS para su posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicado. Para saber si existe la correlación se planteó criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre la logística y la calidad de los servicios públicos, en el coeficiente de correlación que se obtuvo cuyo valor es 0670, indicando un nivel de relación directa aceptando la hipótesis. La correlación de coeficientes concernientes a las hipótesis específicas son las siguientes: respecto a compras públicas y la calidad de los servicios públicos se obtuvo un valor de 0.581 y se aceptó la hipótesis, abastecimiento y la calidad de los servicios públicos se obtuvo un valor de 0.601 se aceptó la hipótesis, inventarios y la calidad de los servicios públicos se obtuvo un valor de 0.578 y se aceptó la hipótesis.

**Palabras claves:** Logística, servicios, inventario, abastecimiento, compras de calidad.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to determine how logistics influences the quality of public services in times of Covid 19 in the district municipality of Paucartambo - Pasco 2022. The research problem was raised: How does logistics influence quality? of public services in times of covid19 in the district municipality of Paucartambo-Pasco 2022?, stating that the hypothesis exists a significant relationship between logistics and the quality of public services in times of covid19; According to the population, which was 990 taxpayers, the respective sample was taken and 277 were obtained, on which the research instrument was applied, having a probabilistic sampling since all have the possibility of being chosen, then the respective instrument with 18 items was applied. for data collection and were processed in SPSS for subsequent analysis and interpretation of the results obtained from the applied survey. To find out if there is a correlation, Pearson's correlation coefficient analysis criteria were proposed to analyze the relationship between logistics and the quality of public services, in the correlation coefficient that was obtained whose value is 0670, indicating a level of relationship directly accepting the hypothesis. The correlation of coefficients concerning the specific hypotheses are the following: regarding public purchases and the quality of public services, a value of 0.581 was obtained and the hypothesis was accepted, supply and the quality of public services, a value of 0.601 was obtained. the hypothesis was accepted, inventories and the quality of public services, a value of 0.578 was obtained and the hypothesis was accepted.

**Keywords:** Logistics, services, inventory, supply, quality purchases.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la tesis comprende fundamentalmente las secciones están bajo el enfoque de la investigación científica, en ese contexto, su contenido ha sido distribuido tomando en cuenta las necesidades de información de la tesis. Tal es así, que, en la primera sección, se presenta el fundamento del problema, ello en un contexto de emergencia sanitaria, el cual incluye el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad como el comportamiento de los contribuyentes. En dicha sección, está escrita los fundamentos metodológicos, teóricos, relevantes que encaminan la investigación.

De igual forma, en la segunda sección toma en cuenta aspectos teóricos importantes en dos dimensiones, el primero de ellos comprendido como antecedentes cuyas conclusiones están vigentes, por haber sido escritas en un periodo temporal cercano al nuestro, de igual forma la teoría, se cita a partir de los conocimientos vigentes de los autores en termino globales. Es esta, información de la segunda sección, la que permite a la tesis ver el nivel de compatibilidad con los resultados planteados en la misma.

En la tercera sección, la tesis diseña la metodología para el desarrollo de la presente investigación, siendo esta de tipo aplicada, dado que busco la solución de un problema con conocimientos planteados en los ítems anteriores, de igual forma el enfoque es de tipo cuantitativo dado que las características de las variables materia de estudio son cualificadas con números. Por otro lado, el diseño es no experimental, de corte transversal. Ya en la cuarta sección, la tesis valiéndose tablas y figuras de frecuencias inicia la presentación de resultados para lograr la contrastación correspondiente, en ese sentido y tomando en cuenta los conocimientos propios de la ciencia, se vale del estadígrafo de Pearson para darle valor al nivel de relación entre las variables, los mismos que posees fundamento estadístico coherentes para confirmar dichos resultados.

En la quinta sección, la tesis discute los resultados con las teorías planteadas, como tal expone sin lugar a duda la coherencia de los resultados

con los hallazgos de esta investigación, siendo propósitos en su planteamiento. De esta manera la tesis presentada concluye con aspectos importantes que pueden servir a futuros estudios en periodos similares a los analizados, siendo importante para la gestión pública la ampliación de esta investigación para determinar causa efectos entre las variables.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La pandemia producida por el SARSCOV2 – Covid19, ha obligado a cambios importantes en la gestión de las instituciones públicas. Entendiendo que estas han tenido que responder con eficiencia a la demanda de una población obligada a acatar medidas de restricción. Las comunas, gobiernos locales, intendencias en los países de Europa, han tenido que desarrollar estrategias para poder garantizar que los servicios públicos lleguen a toda la población asustada, y con los estándares adecuados. Esta estrategia se resumió en hacer de la logística un criterio con mayor eficiencia. La Comunidad Andina de Fomento (CAF, 2020), ha sido claro en expresar la necesidad de desarrollar una logística capaz de enfrentar atenciones a la población. Por ejemplo, el autor sostiene que en Nueva York se entregaba 1.5 millones de paquetes de apoyo a las familias vulnerables. Las compras, la distribución, el abastecimiento en estas condiciones de pandemia ha sido un problema carente de respuestas.

Según Merodio (2020), escribió para Conexión ESAN los desafíos que enfrenta la logística en tiempos de Pandemia. Sostiene en el caso de nuestro País, que problemas asociadas a las compras públicas fueron recurrentes en este escenario, es así que el abastecimiento y el inventario en las municipalidades estuvo expuesto a los juicios de la población. Lo principal estos aspectos de la logística era garantizar que los servicios básicos en todo el país sean de calidad ante los ojos de la población. A lo escrito, el gobierno ha brindado facilidades a las Municipalidades para que estos sean mucho más diligentes en las compras públicas, haciendo que estas sean rápidas, y cuenten con el insumo necesario para poder brindar los servicios como limpieza pública, apoyo a la población necesitada, entre otros servicios exigidos en tiempos de pandemia. Podemos entender entonces que la logística ha servido probablemente de medio para una gestión capaz de dar respuesta a una coyuntura sanitaria. El juicio respecto a los servicios

públicos, en terminos generales no era positivo, por ello la naturaleza del trabajo logistico en las Municipalidades tuvieron esa característica. A los servicios se sumaron atenciones a familias, entregas de viveres, salud, educación, seguridad, entre otros.

En la Municipalidad de Paucartambo, perteneciente a la provincia y departamento de Cerro de Pasco, con una población aproximada de 4,500 habitantes, no ha sido exceptuado de una coyuntura sanitaria, que obligo a un modelo de gestión, capaz de lograr la satisfacción en su población. El Consejo Municipal ha tomado decisiones en torno a como la logistica debe estar presto para enfrentar la pandemia y garantizar servicios públicos adecuados. En primer lugar fue objetivo de la Municipalidad garantizar que la percepción de la población sea la adecuada, convirtiendose en aliado. Por ello, fue claro en definir aspectos en la logistica que garanticen que los servicios públicos sean continuos, con una cobertura mucho más amplia que en condiciones normales. La logistica ha jugado un rol fundamental, dado los esfuerzos en las decisiones de gobierno municipal para trabajar en tres ambitos especificos, el primero de ellos centrado en las compras públicas, los mismos que se sostuvieron en la flexibilidad para adquirir bienes o servicios con menos tramites dada la emergencia, el segundo de ellos es el abastecimiento, dado que los insumos, sea combústible, alimentos o bebidas era necesario para poder garantizar servicios adecuados y finalmente los inventarios tuvieron a su stock con productos necesarios para los servicios demandados.

Por lo anteriormente expuesto, es fundamental saber si hoy la percepción que tienen los vecinos del servicio públicos ha mejorado a consecuencia de tener un sistema logistico adecuado que permite las atenciones oportunas a las demandas de los servicios. Interrogante que es materia de estudio en la tesis.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO**

- ¿Cómo influye las compras públicas en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022?
- ¿Cómo influye el abastecimiento en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022?
- ¿Cómo influye los inventarios en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cómo influye las compras públicas en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022
- Determinar cómo influye el abastecimiento en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022
- Determinar cómo influye los inventarios en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo– Pasco 2022

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. PRÁCTICA**

El presente estudio cumplió importantes fines que buscó demostrar a la Municipalidad Distrital como está influyendo su logística, en la percepción que tienen los usuarios respecto a sus servicios públicos, a partir del cual se analiza y contextualiza el estudio de ambas variables.

### **1.4.2. TEÓRICA**

El proyecto de investigación sustentó sus postulados la vigencia o complementariedad de los conocimientos existentes en torno a las variables propuestas, cuyas conclusiones definen con claridad la utilidad de los mismos en un contexto específico.

### **1.4.3. METODOLÓGICA**

Utilizó una metodología apropiada para lograr aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada, a partir del cual el recojo de información sustenta y explica los propósitos establecidos en el presente proyecto.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- Carencia de antecedentes locales, que nos puedan permitir un juicio preliminar respecto a las variables materia de estudio. Limitación superada con estudios con similares características en otros contextos.
- Carencia de bibliografía que explique el comportamiento de las variables en un entorno de emergencia sanitaria. La misma que fue superada tomando en cuenta el uso de estudios próximos al escenario que estamos viviendo.
- Restricciones tras las medidas sanitarias, los mismos que pueden poner en riesgo la aplicación de los instrumentos en el tiempo previsto. Estos fueron superados dado que la tesis concluye con disposiciones sin restricciones.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El investigador contó con el financiamiento respectivo, tiempo, la disponibilidad para la culminación de la tesis, la asesoría especializada, conocimientos metodológicos para el diseño- aplicación de los instrumentos y el apoyo de la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Cerro de Pasco.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Jiménez & Balarezo, (2022) en su tesis titulada: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo”. El objetivo del estudio fue analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, para el gobierno autónomo descentralizado del estado de Salcedo; se utilizó un enfoque de correlación explicativa cuantitativa y se entrevistó a una muestra de 377 trabajadores de Salcedo mediante un cuestionario de recolección de datos.

Los resultados posibilitaron los objetivos y el proceso de toma de decisiones del GAD en Salcedo, un enfoque basado en hechos y necesidades que condujo a mejores programas de capacitación y mejores procesos institucionales. Concluyen que el artículo describe tres modelos de calidad de servicio: SERVQUAL, centrado en empresas y organizaciones; SERVPERF, que mide la percepción individual; y la Inspección de Calidad del Servicio de Perspectiva PSQ, con un enfoque en la calidad general.

El estudio se enfoca en los factores que contribuyen a la satisfacción de los usuarios con el gobierno autónomo descentralizado de Salcedo, incluyendo tecnología, medios, tiempo, seguridad y eficiencia. El modelo SERVQUAL ha sido aplicado y probado con éxito, mostrando un alto nivel de satisfacción de los usuarios, con un valor de satisfacción superior al 50% y un nivel mínimo de insatisfacción del 5%. En resumen, los resultados muestran que el modelo SERVQUAL es de gran utilidad para mejorar la calidad del servicio que brinda el GAD Salcedo.

Salas (2017) en su tesis titulada: “Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. En este estudio de caso, la calidad del servicio en Meta Audit Office se analizó utilizando métodos mixtos cualitativos y cuantitativos; En una muestra de 114 empleados de control se utilizó el modelo SERVPERF para evaluar la calidad del servicio.

Los resultados muestran que la calidad del servicio brindado es satisfactoria, más del 80% de los encuestados dijo estar de acuerdo y muy de acuerdo con la calidad del servicio. Sin embargo, el tamaño de los elementos físicos es lo que menos importa, ya que los usuarios que se encuentran lejos de la ciudad no están familiarizados con los dispositivos, tecnologías y objetos. Sin embargo, se afirma que se ha confirmado la hipótesis de que los usuarios califican positivamente la calidad del trabajo de Meta Controller. Se recomienda mejorar los canales de comunicación, ejecución de actividades y oferta de servicios para mejorar aún más la calidad de los servicios prestados.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Guevara, (2022) en su tesis titulada: “Análisis de la gestión de logística de una entidad estatal del Perú, 2022”. Teniendo como objetivo “Analizar la situación de gestión logística en una entidad estatal del Perú” En este estudio netamente cualitativo se entrevistó a 10 personas con experiencia en el sector público para analizar la gestión logística en el Perú. Los resultados arrojaron que aún existen muchas dificultades en la planificación, manejo de procedimientos de contratación, ejecución de contratos, medición y control, lo que evidencia la insuficiencia de la gestión logística en las empresas, especialmente en el contexto de la actual crisis sanitaria del COVID-19.

Se encontró que tanto la planificación como la implementación de la gestión logística son muy debiles porque no había un programa adecuado de los requisitos del área de usuario o una identificación adecuada de las necesidades. Además, la falta de capacitación de los operadores de gestión logística y la falta de mecanismos formales de

control también exacerban los problemas. Estos problemas conducen a la gestión de requisitos no planificados y demoras en la ejecución de contratos, lo que dificulta el uso eficiente y racional de los recursos.

Santisteban & Ventura, (2020) en su tesis titulada: “Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020”. Este estudio utilizó un método cuantitativo para investigar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el Departamento de Logística del Municipio del Condado de Pacasmayo en 2020.

Los datos se recopilaron a través de cuestionarios de 63 empleados de la ciudad, también el coeficiente de correlación de Spearman es  $r = 0.793$ , lo que indica una correlación alta positiva entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio.

El personal encuestado indicó que el nivel de gestión logística a nivel comunitario es alto y que el área de logística realiza sus funciones de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la comuna.

También se encuentra que el nivel alto de calidad del servicio y el área de logística brindan al personal una atención buena y entrega de los productos requeridos. Además, se encontró una correlación alta positiva entre los aspectos de Gestión de Compras y Calidad de Servicio, destacando la importancia de tener productos en stock y contar con proveedores confiables para abastecerlos. Productos de oficina necesarios según especificaciones.

Catañeda & Suarez (2019), en su tesis titulada: “Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018”, Teniendo como objetivo “Determinar la relación de la Gestión Logística con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018”; corresponde a un enfoque cuantitativo tipo básica de diseño no experimental, transversal, correlacional; la muestra estuvo constituida por 169 colaboradores y para la recolección de datos se aplicaron encuestas.

Como resultado, tenemos un 75% para alta, un 20% media y un 5% baja, y evaluando el resultado de la variable dependiente tenemos un 68% la calidad del servicio se encuentre en nivel alto, 21% moderado y 11%, bajo, con RHO de Spearman igual a 0,717 y nivel de significación  $p > 0,05$ .

Se encontró que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio, en tal sentido se concluye; que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, ya que el Rho de Spearman es de 0,717, lo que implica una relación positiva entre ambas variables, es decir, a mejor gestión logística, mejor calidad de servicio, mayor.

También se dice que las condiciones de entrega del producto, el proceso de compra y el estado del producto son los factores que determinan la buena calidad percibida del servicio.

En definitiva, la diligencia y eficacia inmediata en la realización del servicio permite agilizar el trabajo bien establecido y mejorar la calidad del servicio. Se confirma la existencia de una relación altamente positiva entre la gestión de compras y la calidad, lo cual se confirma con el número 8885 obtenido en el estudio de Ro Spearman, de igual forma existe una relación similar entre el tamaño del almacén y la calidad del servicio, es decir, expresada en 0.720, se obtienen por el mismo método analítico. Finalmente, 0.695 se obtuvo con el mismo método de análisis, esta es una relación positiva moderada entre el nivel de distribución y calidad

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Pillco (2018) en su tesis titulada: Sistema de Gestión y la Calidad de Servicios Públicos Básicos En la Municipalidad Distrital de "Pillco Marca"- Huánuco, periodo 2017, Huánuco 2018. Tiene como propósito Establecer como el sistema de gestión interacciona con la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de "Pillco Marca"; corresponde a un enfoque cualitativo de tipo básico de diseño no

experimental de tipo aplicada; la muestra está constituida por 415 entre servidores y usuarios utilizando para la recolección de datos la aplicación de encuestas. Los resultados obtenidos señalan que el sistema de manejo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca está en un nivel aceptable con 50.1%, seguido de un 19.8% de forma negativa, así mismo un 15.4% con pésimo nivel de prácticas de valores, Se concluyo, la existencia de una relación significativa con la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de “Pillco Marca”, se concluye: Se demostró la hipótesis general: El sistema de gestión se relaciona significativamente al 28,18% con la calidad de servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de “Pillco Marca. La hipótesis especifica 1: se puede señalar que el sistema de manejo empleado por esta entidad está en un nivel aceptable con 50,1%, seguido de un 19,8% negativa y un 15,4% con un pésimo nivel de prácticas de valores. La hipótesis especifica 2: se puede señalar que el 55,2% consideran de aceptable el servicio que reciben de esta entidad, 29,6% lo consideran de manera positiva y por último un 11,1% que piensa que el servicio que reciben de esta entidad es malo

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LOGÍSTICA**

#### **2.2.1.1. DEFINICIÓN**

Según, Velásquez, (2016) sostiene que los procesos de coordinación, gestión para el abastecimiento en las Municipalidades son aquellas labores que ayudan a que los productos básicos sean transformados en producto de stock y estas estén listas para salir desde la fábrica hasta el gobierno encargado del requerimiento. Estas labores en la planeación de manejo, como el manejo, el amezamiento, el traslado y el reparto de los productos en sitios acordados (2016, pág. 17).

De acuerdo a la Escuela de PostGrado, Universidad Continental, (2018) sostienen que el objetivo principal de la logística

es garantizar que la entrega del producto se realice en el plazo establecido y en óptimas condiciones con el menor costo posible. Para que esto se llegue a alcanzar tiene que haber sinergismo de atención, datos y de financiamiento por parte del estado (2018, pág. 56).

Según, Sarra, (2004) sostiene que los procesos de coordinación y gestión de abastecimiento contraria en la administración de la cadena de suministro sostiene que las actividades de procesos son una porción del abastecimiento y lo mejor que se puede obtener de esto es tercerizar los productos, los cuales son:

- Elaboración de los requerimientos
- Valoración de materia prima
- Administración de materia prima
- Empaquetamiento
- Abastecimiento
- Traslado
- Seguimiento de proveedores de servicios logísticos
- Administración y control de stock
- Trazo de redes logísticas

#### **2.2.1.2. TIPOS DE LOGÍSTICA**

**Logística de aprovisionamiento:** Según, Velásquez, (2016) nos dice que en este tipo de logística desempeñan un rol esencial los métodos que se emplean para adquirir las mercancías, los suministros, el tiempo destinado para la entrega, etc. (2016, pág. 47).

**Logística de distribución:** Para, Velásquez, (2016) asegura que la llegada del producto a las manos de la Municipalidad destinada. Este proceso inicia desde la elaboración del producto hasta su entrega, tiempo, forma y cantidad requerida. Esto provoca el levantamiento de requerimientos, métodos de gestión de existencias, tiempo para la entrega, tercerización de servicios logísticos, entre otros. (2016, pág. 36).

**Logística integrada:** Según, la Escuela de PostGrado , Universidad Continental, (2018) sostiene que es el método que integra diferentes mecanismos, tareas y servicios para transportar, preservar y administrar los insumos y productos desde el lugar en que se abastece y produce hasta las entidades solicitantes. Los municipios pueden llegar a que la logística se tercerice para que se disminuya gastos y tiempos en los movimientos de reparto. El asociado excelente para esto es una buena operacionalización de suministro. (2018, pág. 12).

### **2.2.1.3. DIMENSIONES**

#### **A) Compras**

Según, Bohorquez & Cordero, (2022) sostiene que una compra es una operación en la que se produce un intercambio, que es lo contrario a la venta, en donde se adquiere un bien o servicio deseado, a cambio de una contraprestación mayormente monetaria. Además, se considerará como una compra mediante la entrega de otro bien o servicio, es decir, pago en especie. (2022, pág. 83).

**Comprador:** Según, Bohorquez & Cordero, (2022) sostiene que es ¿Quién quiere bienes o servicios? Es una persona que paga a cambio de un bien o servicio. Puede ser una persona física o una persona jurídica. (2022, pág. 67).

**Vendedor:** Según, Bohorquez & Cordero, (2022) afirman que es la persona que es propietaria del bien o servicio que la otra entidad desea. Esto especifica la contraprestación que desea recibir a cambio de los bienes o servicios, y también puede ser una persona física o jurídica. (2022, pág. 45).

### **Indicadores:**

- **Oportunidad**

Según, Velásquez, (2016) sostiene que, La oportunidad se refiere a la adecuación del contexto y la convergencia de un lugar y tiempo adecuados para lograr un beneficio o alcanzar una meta. Por lo tanto, la oportunidad es el momento de actuar. (2016, pág. 24).

- **Calidad**

Según, Gonzalez, (2012) indica que, se debe brindar eficientemente los productos y/o servicios solicitados, los cuales deben cumplir o superar los requerimientos de la población. Se debe tener en constante supervisión los metodos para brindar el servicio a la población, esto ayudara a mantener el nivel de calidad y detectar ciertas complicaciones que se puedan presentar. Si se entrega el servicio de manera adecuada se asegura que las personas vuelvan acudir al municipio y no presenten insatisfacciones y se cree una mala reputacion de la Municipalidad. Se debe buscar que los pobladores obtengan lo mejor en el servicio solicitado, eso se logra con una constante superbicion y brindandole asesorias a los trabajadores.

- **Cantidad**

Según, Fondevila et al., (2017) afirman que la cantidad es todo aquello que se puede medir y expresar de manera mediante números, ya que puede incrementar o reducir. En la ciencia de los números, las proporciones positivas se incrementan entre sí,

mientras que las negativas se reducen. Las cantidades continuas son aquellas cuyas unidades se pueden medir en cantidades y su valor puede llegar al infinito, lo contrario a ello son las cantidades discretas que son las que se pueden contar. Las cantidades ficticias son de índice par de una cantidad negativa. Se les denomina de esta manera ya que es imposible quitarle esa raíz. Las que no son ficticias se denominan como reales. Estas pueden medir cosas de la misma especie, se les conoce como cantidades homogéneas y las que son diferentes vendrían a ser heterogéneas.

- **La entrega y recepción de las mercancías**

Según, Fondevila et al., (2017) sostiene que desde el punto de vista documental, se debe realizar la entrega con proceso ágil y claro. Mediante la orden de compra pública, se puede verificar en el almacén que todo esté en proporción a la factura de venta hecha por el abastecedor, se debe verificar los valores, cantidades, etiquetas, exigencias solicitadas. Si todo está de acuerdo a lo establecido en la factura se le coloca la fecha de entrega, se firma y se coloca el sello pertinente (2017, pág. 57).

## **B) Abastecimiento**

Según, Velásquez, (2016) sostiene que el proceso de abastecimiento es por el cual los abastecedores facilitan recursos a las Municipalidades, personas de manera individual o grupos económicos, quienes gracias a este proceso pueden adquirir un determinado grado de satisfacción o utilidad. (2016, pág. 03).

Por medio del abastecimiento, es posible satisfacer los requerimientos que tienen las Municipalidades al momento de consumir. En otras palabras, es la disponibilidad de insumos como materias primas o productos ya terminados que estén en el mercado.

- **El abastecimiento en otros ámbitos**

Según, Velásquez, (2016) sostiene que, teniendo en cuenta el entorno financiero e institucional, da a conocer lo importante que es el abastecimiento tanto en lo social como en lo económico.

En distintas partes del mundo, las encargadas de abastecer de servicios básicos, medicina, alimento y demás para los ciudadanos son las entidades públicas. Al igual lo hacen las organizaciones sin fines de lucro como la ONG.

**Indicadores:**

- **Distribución**

Según, Gutiérrez, (2018) sostiene que, hace referencia al conjunto de actividades que se realizan desde que un producto es elaborado, hasta que es adquirido por el consumidor final, es decir que forman parte del canal de distribución (2018, pág. 38).

- **Producción**

Según, Robinson, (2014) sostiene que, la producción es cualquier actividad empelada para aprovechar los recursos y las materias primas para la elaboración o fabricación de bienes y servicios, que se utilizaran para satisfacer alguna necesidad (2014, pág. 167).

Según, Ghezzi, (2022) sostiene que, la producción es una actividad que se enfoca en satisfacer las necesidades humanas, mediante el procesamiento de las materias primas, hasta obtener los productos o mercancías finales (2022, pág. 87).

- **Efectividad**

Según, Leyva & Batista, (2018) sostiene que, "Efectividad se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados en una tarea o procedimiento; en otras palabras, una persona es eficaz si

puede lograr el efecto deseado en lo que hace; en un contexto económico, la eficiencia se relaciona con la capacidad de una variable para tener un impacto real; en este sentido, la política pública es efectiva si logra resolver el problema que busca resolver”.

- **Efectividad, eficacia y eficiencia**

Según, Zambrano, (2011) sostiene que la efectividad está relacionada con eficacia y eficiencia. De hecho, eficacia es sinónimo de efectividad: el diccionario de la Real Academia Española ha definido a estos términos con el mismo significado, relacionándolos con la habilidad de acceder a la meta deseada. Eficiencia, por su parte, es la capacidad de contar con algo o alguien para obtener el resultado que se pretenda (2003, pág. 27).

- **Efectividad en el sector logístico**

Según, Leyva & Batista, (2018) sostiene que, además de qué y el cómo, está la efectividad y la calidad. Estos conceptos se podrían expresar como el balance entre eficiencia y eficacia, determinando que se hace lo adecuado en el momento justo y al menor costo (2012, pág. 37).

Según, Zambrano, (2011) sostiene que sí lo vemos desde el punto de vista del usuario, la eficacia es más importante a la hora de adquirir un servicio de logística centrándose en que los productos se entregan en tiempo y forma establecido, así el servicio logra cumplir las expectativas del usuario. (2012, pág. 37).

- **Eficiencia en el sector logístico público**

Según, Zambrano, (2011) sostiene que son conceptos similares que se aplican a cada paso de la administración y que requieren un balance para lograr los resultados esperados:

- La eficiencia se refiere a la capacidad de lograr el mejor resultado en términos de productividad u operación interna

utilizando la menor cantidad de recursos; Esto quiere decir que se busca alcanzar la meta en el menor tiempo y al menor costo operativo. (Zambrano, 2011).

- En cuanto a la eficacia: es obtener el mayor nivel de satisfacción con respecto a la necesidad del cliente (Zambrano, 2011).

### **c) Inventario**

Según, Velásquez, (2016) afirma que el inventario es el registro de los bienes pertenecientes a una persona natural o jurídica. Así, se mantiene el registro de los activos u objetos. Es decir, es un documento donde se anotan todos los bienes pertenecientes a una institución pública. Esto, con fines contables o de otra naturaleza. (2016, pág. 24).

Según, el Decreto Supremo de la República del Perú, (2022) afirma que normalmente se refiere al inventario de insumos existentes en las Municipalidades, donde se mantiene un registro de las materias primas, los bienes en producción.

#### **Indicadores:**

- **Stock**

Según, Gutiérrez, (2018) se afirma que, stock es la existencia de un producto específico que se encuentra almacenado en la entidad correspondiente. La gestión de stocks prácticamente se puede definir como el manejo de los elementos empleados al almacenar los productos (inventarios, valoración, etc.) (2018, pág. 57).

Según, Guevara, (2022) sostiene que el stock viene a ser el grupo de productos almacenados por una institución. Lo cual incluye a las materias primas y los productos finales listos para ser entregados a los usuarios. Es decir, la mercadería que se asocia al proceso productivo de la Municipalidad (2018, pág. 67).

- **Almacenamiento**

Según, Guevara, (2022) explica que, “se refiere al proceso de recopilar, transmitir, archivar o registrar algo y los resultados de esa acción; es una actividad que consiste en mantener cosas o productos en un lugar específico para su posterior uso o consumo”. (2016, pág. 12).

- **¿Qué es un sistema de almacenamiento?**

Según, Flamarique, (2019) afirma que, es un proceso en el cual se colocan los productos en repisas o en cualquier estructura que maximice el espacio disponible. Lo cual permite poder almacenar una mayor cantidad de productos. (2019, pág. 22).

- **Control**

Según, Zambrano, (2011) explica que, el control puede representar el dominio sobre algo, una forma de supervisar, un mecanismo para manejar algo manual o sistémicamente o un examen para ver el nivel de conocimientos que tienen los estudiantes sobre una materia. El termino control proviene del francés antiguo controle que se refería a un registro que lleva un duplicado.

En un sistema administrativo el termino control viene a ser el analisis y valoracion de la ejecucion de los proyectos, para identificar y prevenir las desviaciones para plantear medidas necesarias para corregirlo. Las empresas deben tener un control administrativo que le garantice un funcionamiento adecuado y eficiencia

## **2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Según Sancho (2002) sostiene que la administracion publica exige que los servicios publicos deben ser de calidad. Además, es un recurso del estado para contrarrestar las desigualdades de la ciudadanía, ya que

todos deberían recibir los mismos servicios. como entidad encargada de gestionar la calidad de los servicios, debemos aportar soluciones y ofrecer otras formas de solucionar las dificultades frecuentes. No se debe seguir devaluando los servicios públicos y evitar que se sigan presentando ineficiencias que se puedan emplear para dañar al estado. Esta es una responsabilidad del personal de Administración Pública, ya que implica comprometerse con la población e incluir la mejora de las condiciones laborales, para perfeccionar el servicio que se brinda.

### **2.2.3. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO**

Secretaría de Gestión Pública, (2022) afirma que la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas.

### **2.2.4. OBJETIVO Y FINALIDAD DE LA NORMA TÉCNICA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Secretaría de Gestión Pública, (2022) en las Normas Técnicas para la Gestión Calidad de Servicio En el Sector Publico Su objetivo es establecer normas técnicas para mejorar la calidad de los servicios que prestan las entidades públicas, con el objetivo de dotar a los ciudadanos de herramientas para mejorar su calidad de vida; en definitiva, pretende mejorar la gestión de los bienes y servicios que ofrecen estas entidades.

#### **2.2.4.1. DIMENSIONES**

##### **Confianza**

Según, Secretaría de Gestión Pública, (2022) podemos entender que la confianza es la seguridad o certeza firme que se tiene hacia alguien o algo. También se puede tener hacia uno mismo ante alguna situación. Se suspende de manera temporal la incertidumbre respecto a las acciones que realicen los demás. Cuando alguien confía en el otro, intuye que puede predecir sus

acciones y comportamientos. La confianza, por lo tanto, hace más simples las interacciones sociales.

- **La importancia de la confianza**

Según, Sanabria, (2015) sostiene que este termino es un factor importante en todos los aspectos de nuestra vida. Requerimos de confianza en todas las actividades que hacemos, en todas las compras que realicen las entidades, en las inversiones, etc. Sin embargo, la confianza es algo que se tiene que ganar poco a poco ya que se puede perder muy fácilmente, muchos gobiernos tardan mucho en construir una buena reputación, pero misma reputación se puede perder en un segundo. La cuestión es si esto es algo inevitable o simplemente sucede así. (2015, pág. 59).

Así mismo, Zambrano, (2011) asegura que se puede mantener la confianza con el simple hecho de evitar conflictos, mantener una etica y valores que nos enorguyczan. Pero para algunos esto puede ser complicado ya que vivimos en un mundo lleno de tentaciones, aun asi debemos valorar lo temporal de las cosas que nos tientan, o tambien valorar a los que nos brindan su confianza. (2011, pág. 66).

- **INDICADORES**

### **Lealtad**

Según Vega, (2014) afirma que, es mantenerse constantantemente en una institución, por ningun motivo hacer cosas que perjudiquen frente a cualquier dificultad que se presente, demostrarle honor y gratitud ya que es la entidad que te brinda una oportunidad laboral y que estan unidas por un vinculo especial. (2014, pág. 46).

Dag Heward, (2017) sostiene que, se define como lealtad al carácter de un individuo, objeto o animal leal. El término de lealtad representa un sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona,

comunidad, instituciones, principios morales, entre otros. (2017, pág. 33).

### **2.2.5. LA IMPORTANCIA DE LA LEALTAD EN LAS INSTITUCIONES**

Según Vega, (2014) sostiene que, la lealtad dentro de las instituciones se muestra cuando los colaboradores tienen un sentimiento de compromiso, fidelidad y respeto hacia la entidad pública. Asimismo afirma que, que los trabajadores estén fidelizados hacia la institución en la que trabajan es muy importante ya que dentro de una institución debe haber un ambiente de confianza lo que permite saber la verdadera situación y sentimientos de los trabajadores dentro de la institución y de esta manera poder ayudarlos a mejorar dicha situación. Por esta razón los gobiernos deben contar con jefes más humanos, que entiendan la importancia de la lealtad en sus trabajadores (2014, pág. 19).

Dag Heward, (2017) afirma que, la falta de reconocimiento, el no ser flexibles, la falta de motivación, el no preocuparse por sus colaboradores, el no manejar adecuadamente los rumores en la institución, el irrespeto y el no hacer evaluaciones sobre clima laboral, son factores que no sólo podrían desenlazar la deslealtad de varios de sus empleados, sino que podría llevar hasta la ruina al gobierno a cargo, ya que las obras programadas no se desarrollarían de manera positiva. (2017, pág. 26).

#### **Consistencia**

Pin, (2006) afirma que, es el estado en de la institución en el cual las partes que los componen están trabadas entre sí, que no se pueden separar, y por ende esta palabra viene a ser un sinónimo de existencia, duración, constancia, contundencia y solidez (2006, pág. 27).

Según Fierro, (1996) sostiene que, consistencia se define como “cualidad de lo que es estable, coherente y difícilmente desaparece”. El gobernador, así como los trabajadores de la institución tienen que ser consistente para que así produzca confianza. (1996, pág. 38)

### **¿Por qué la consistencia es importante?**

Según Fierro, (1996) afirman que, ser consistente refleja confianza para los demás. Si puedes mantener una actitud constante también podrás construir una relación productiva con los demás. Al ser constante es fácil predecir cual será tu reacción ante alguna noticia, incluso si esta es una mala noticia, pero si eres impredecible tus relaciones con los demás se harán más volátiles y difíciles de predecir (1996, pág. 29).

### **¿Por qué la consistencia es clave para los gobiernos?**

Según Tirado, (2018) sostiene que, ser consistente es cualidad de ser estable y coherente y hace que el gobierno sea confiable para los pobladores de la ciudad. Actualmente, las redes sociales se han convertido en una excelente vía de construcción y difusión de las promesas cumplidas para la ciudad en la que se encuentran gobernando (2018, pág. 43).

### **Capacidad**

Lowenfeld & Brittain, (2008) afirman que, capacidad es el grupo de recursos y habilidades con las que un individuo cuenta para realizar una actividad específica. De esta manera este término se relaciona con la educación y el conocimiento, ya estos elementos nos brindan herramientas para afrontar las dificultades del mundo. El término capacidad también se refiere a las posibilidades positivas de cualquier elemento (2008, pág. 16).

Lowenfeld & Brittain, (2008) afirman que, en general, cada persona cuenta con diversas capacidades de la que no es completamente consciente. Estas capacidades le permiten al individuo enfrentar las situaciones adversas que se le presente en el transcurso de su vida con los recursos que tenga disponible. Al principio una persona puede ser incompetente para realizar una actividad determinada o desconocida, pero luego de reconocer su deficiencia y desarrollar las emplear recursos de manera consiente, hasta que se puede tonar de manera inconsciente y la persona sería capaz de realizarla sin poner atención a lo que hace.

## 2.2.6. LAS 7 CAPACIDADES IMPORTANTES PARA EL ÉXITO

Según Mc Clelland, (1989) sostiene que, se han encontrado siete pautas que te ayudarán a desarrollar tus habilidades, para desenvolverte mejor y, si eres de los ambiciosos, acelerar tu carrera para llegar a jefe. Para ello tienes que aprender a:

1. Trabajar en equipo. Al estar dentro de un equipo, además de alcanzar el objetivo del equipo se debe plantear como propósito personal hacer que el grupo funcione bien. Esto genera confianza, hace funcionar con exigencia para alcanzar resultados óptimos. Estar constantemente al tanto de lo que producen tus actos dentro del desarrollo del grupo y ayuda a generar un ambiente de confianza y evita conflictos, quejas, tensión y enturbian el ambiente (1989, pág. 28).
2. Dirigir reuniones. Debes mantener al grupo enfocado en el propósito de la reunión, hacer más dinámica la participación, respetar el tiempo programado para la reunión, siempre se debe cerrar con conclusiones a las que se les ´pueda dar seguimiento y agradecer la participación a todos los asistentes (1989, pág. 28).
3. Gestionar emociones. Es darle un cauce a los integrantes del grupo para que puedan sentirse apoyados, escuchados para que puedan afrontar las dificultades y seguir aportando positivamente al grupo. Un requisito esencial para desarrollar esta capacidad es que los integrantes del grupo realmente te importen (1989, pág. 28).
4. Moverte dentro de estructuras institucionales. Todos los municipios cuentan con estructuras muy complicadas. Así que, debes preocuparte más por crear buenos vínculos, enfocarte en que tu trabajo añada valor y asumir cierta autonomía. Ya que no te van a explicar todo detalladamente porque se espera que conozcas tu función, el objetivo y asumas tu responsabilidad para hacer que las cosas ocurran (1989, pág. 28).

5. Comunicarte de forma efectiva. La diferencia entre una buena o mala comunicación tiene resultados radicales en el desempeño de todo el grupo. Para mantener una buena comunicación, cuida estos tres consejos: debes escuchar antes de ser escuchado, aclara el significado de algunas palabras que se puedan malinterpretar y comprueba lo que el otro haya entendido (1989, pág. 29).
6. Influir en otros. Si te enfocas en ser una persona admirable. Te convertirás en un buen referente de comportamiento y actitud para los demás trabajadores de la institución. Para ello debes de cumplir lo que dices, defender la integridad y comprometerte con el proyecto. (1989, pág. 29).
7. Resolver conflictos. No olvides nunca cual es el interés que estas defendiendo. Defender tus intereses debe ser más importante que mantener una posición. No confundas a las personas con el conflicto y céntrate en los criterios objetivos (1989, pág. 29).

### **2.2.7. SATISFACCIÓN**

Según, Romero, (2015) afirma que la satisfacción es subjetiva, debido a que cada persona siente satisfacción de diferentes maneras. Satisfacer de las necesidades vitales (comida, bebida, abrigo, vivienda) es una exigencia que nos permite sentirnos plenos, hay personas que aspiran a más, y por lo que nunca logran sentirse satisfechos. Por ello, siempre se están insatisfechos, tristes y melancólicos, ya que solo ven el lado negativo de las cosas. Por el contrario, los que encuentran satisfacción en los pequeños logros cotidianos son felices, sonrientes y optimistas.

#### **2.2.7.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Rincón & Vergara, (2017) sostienen que la satisfacción de los usuarios es un término intrínseco al ámbito del marketing ya que, la satisfacción que experimenta un usuario ante un servicio que ha adquirido, ha podido satisfacer la necesidad que tenía al adquirirlo (2002, pág. 37).

### **2.2.7.2. BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

- **Evita las quejas por parte de los usuarios.** Según, Rincón & Vergara, (2017) asegura que el principal determinante de que un consumidor presente quejas por el servicio es por la mala atención que estos captan. Al enfocarte en mejorar la satisfacción del usuario podrás darte cuenta de las medidas que debes de tomar para mejorar la experiencia que ofreces al población. (2017, pág. 107).
- **Incrementa el ciclo de vida del usuario.** Rincón & Vergara, (2017) cuando el usuario se siente satisfecho con el servicio regresan cada vez que lo requieran, dicha situación no solo incrementa la reputación de los trabajadores de la Municipalidad, sino que también aumenta el ciclo de vida del usuario (2017, pág. 110).
- **Genera referencias positivas.** Rincón & Vergara, (2017) es muy común que cuando un usuario se siente satisfecho, recomiende el servicio de la institución a sus conocidos. Pero si es de manera contraria también dará malas referencias de su experiencia con el producto o servicio. (2017, pág. 110).

### **2.2.7.3. CALIDAD PROGRAMADA**

Según, Romero, (2015) sostiene que las cualidades adecuadas tienen que estar alineadas con las metas que la institución quiere alcanzar, en este marco se programa y luego se diseña (calidad diseñada), con el fin de disponer un diseño adecuado orientado a cumplir las expectativas y garantizar el cumplimiento de las necesidades de los pobladores.(2015, pág. 174).

Según Rincón & Vergara, (2017) afirman que, los cronogramas deben coincidir en la obtención de la calidad que requiere la entidad y en el cual se diseña como se espera y se muestra al final para con ello satisfacer al ciudadano. Para conocer

lo que decimos anteriormente se verifica en la consecución de las obras realizadas. Las exigencias de los pobladores son altas y en este marco la institución ajusta las necesidades de ellos con su servicio (2017, pág. 168).

#### **2.2.7.4. CALIDAD ESPERADA**

Según Rincón & Vergara, (2017) Afirman que, obtener una buena calidad ya planificada, se considera como el desarrollo que incluye a muchas variables, las mismas que llegan a una sola opinión de manera conjunta y desde múltiples puntos de vista. Se podría definir algunas de las conceptualizaciones más sencillas:

- El cubrimiento de las necesidades de los usuarios, el desecho de los residuos, la especificación y monitoreo de las actividades desarrolladas, etc. La gran mayoría de encargados de la gestión de los centros educativos, el desarrollo de actividades de la certificación, en el desarrollo de un grupo de tareas que se han estratificado de acuerdo a su importancia en los procesos de manejo y dirección. (2017, pág. 76).
- Se realiza una estratificación de manera estructurada del colectivo de actividades relacionadas muy específicamente a la gestión y manejo institucional para el desarrollo de actividades de manejo educacional. (2017, pág. 80).
- Desde una perspectiva más compleja se puede determinar de una manera cualitativa, el resultado que deja darle un valor adicional, en los porcentajes de retribución de los aportes económicos realizados por los sueldos de consultoría y respaldo específico. “se ha realizado una muy grande puesta de dinero” (2017, pág. 80).

#### **2.2.7.5. CALIDAD REALIZADA**

Según Alicia, (2007) afirma que, “se refiere a la calidad obtenida después de la producción y se mide en términos del

cumplimiento de las características de calidad especificadas en el diseño. Por otro lado, la calidad esperada, necesaria o acordada es la calidad que demandan los usuarios de acuerdo a sus necesidades y expectativas". (2007, pág. 42).

### **¿Cuáles representan función de la calidad y costes?**

Según Sanabria, (2015) afirma que, Los costes de calidad son costes derivados de la no conformidad (es decir, el rechazo) de materiales, unidades de trabajo, servicios, etc. Pueden considerarse como la suma y dos conceptos:

- Los costos de cumplimiento de calidad se refieren a los costos necesarios para establecer y mantener la infraestructura que permite evitar errores y lograr la calidad deseada. (2015, pág. 37).
- Los costos de control de verificación son aquellos asociados con las revisiones de producción y auditoría para verificar que se hayan cumplido los estándares y procesos especificados. (2015, pág. 40).
- Los costes de no conformidad incluyen los costes internos de sustitución de elementos defectuosos, costes de almacenamiento y sanciones por no conformidades, así como los costes externos derivados de las reclamaciones y pérdidas de los clientes. (2015, pág. 45).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**A) Abastecimiento:** Es el proceso de asegurar el flujo adecuado de productos, bienes o servicios cuando sea necesario. (Alcala, 2020).

**B) Almacén automático vertical:** Es un sistema automatizado que le permite almacenar y organizar diferentes tipos de productos y herramientas, estos sistemas se utilizan para facilitar el proceso de almacenamiento y mejorar la eficiencia de la gestión de inventario. (Ballou, 2011).

- C) Diseño de almacén:** Es el proceso de analizar los planos de planta del almacén para determinar las estructuras, el equipo y las instalaciones necesarias para el manejo y almacenamiento de mercancías. (Cabeza, 2012).
- D) First-In First-Out (FIFO):** Se refiere a un método común de flujo de mercancías en el almacén, este sistema establece que las mercancías deben salir en el mismo orden en que entraron, lo que significa que las primeras en entrar son las primeras en salir, este método es efectivo para prevenir daños a los bienes almacenados. (Casanovas, 2011).
- E) Intralogística:** Es el conjunto de actividades y procesos que intervienen en el movimiento de mercancías y materiales dentro de una empresa, así como la gestión de inventarios y almacenes. (Gutiérrez, 2018).
- F) Logística de entrada:** Se refiere a todas las actividades que deben llevarse a cabo para suministrar a la empresa los productos necesarios, esta área es responsable de recibir mercancías, gestionar información relevante y evaluar condiciones y costos de compra. (Cabeza, 2012).
- G) Logística Integral:** Se define la gestión de la cadena de suministro como una función enfocada en la gestión eficiente del flujo de materiales y datos para la máxima satisfacción del cliente, cubriendo todo el proceso desde la compra de la materia prima hasta el consumidor final para la eliminación del producto y el tratamiento de residuos. (Casanovas y Villanueva, 2011).
- H) Logística inversa (o de devolución):** Se define la a logística inversa, también conocida como logística de devolución, se refiere al proceso de transporte de productos devueltos desde su destino final hasta el fabricante o responsable. Este proceso incluye la planificación, ejecución y control de todo el proceso de seguimiento y recuperación, transmisión, recepción y archivo. (Fernandez, 2019).
- I) WMS:** Un sistema de gestión de almacenes, conocido como "Warehouse Management System" (WMS); es un sistema automatizado que permite controlar y gestionar todas las actividades relacionadas con el

almacenamiento de mercancías, como el proceso de emisión, colocación y preparación de pedidos. (Montoya, 2010).

**J) Picking:** En logística se define como cualquier tarea que involucra la selección de materiales específicos, generalmente para cumplir con un pedido o envío. Para seleccionar algo de un artículo o paquete y moverlo a otra ubicación, como tal, es el acto de seleccionar y mover un objeto de un lugar a otro durante la preparación de un pedido. (Santos, 2010).

## **2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- Existe relación significativa entre las compras públicas y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022
- Existe relación significativa entre el abastecimiento y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022
- Existe relación significativa entre los inventarios y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022

## **2.5. SISTEMA DE VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Logística

**Dimensiones**

- Compras
- Abastecimiento
- Inventario

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de los servicios públicos

#### **Dimensiones:**

- Confianza
- Satisfacción

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Logística	Compras públicas	Oportunidad	1.La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población 2.La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población	1 =muy en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 =ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = es de acuerdo 5 = muy de acuerdo
		Calidad	3.Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad 4.Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad	
		Cantidad	5.Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población 6.La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población	
	Abastecimiento	Distribución	7.La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia 8.La Municipalidad llego de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos	
		Producción	9.La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia 10.La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia	
		Efectividad	11.La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia 12.La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios	
		Inventario	Stock	
	Almacenamiento		15.La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población 16.El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro	
	Control		17.La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población	

		18.La población participa en los sistemas de control	
Calidad de los servicios	Confianza	Lealtad	19.Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia 20.Confió en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia
		Consistencia	1.Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población 2.Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población
	Satisfacción	Capacidad	3.Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de covid 4.Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población
		Calidad programada	5.La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa 6.La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios
		Calidad esperada	7.Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad 8.Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para palear la pandemia
		Calidad realizada	9.Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia 10.La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia

**Nota: de acuerdo a** Velásquez, (2016) la logística abarcando compras publicas, abastecimiento e inventario; de acuerdo a Sancho (2002) calidad de los servicios abarcando confianza y satisfacción.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Fernández, Et al. (2014) en su libro de Metodología de la investigación es de tipo aplicada, a partir de la información obtenida que enriquece el conocimiento de las variables, es el tipo apropiado para la tesis que se plantea, siendo en si básica en su planteamiento.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Fernández, Et al. (2014) los autores sostienen que es de enfoque cuantitativo, dada la selección de categorías cuanticas que permitiran medir los resultados.

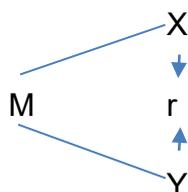
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Fernández, Et al. (2014) los autores sostienen que la descripción de las propiedades puede ser sometido a inferencias estadísticas para establecer una relación, sin necesariamente explicar una razón causa efecto, por ello, el planteamiento de la tesis es de tipo descriptivo correlacional, a partir del cual se someterá el comportamiento de las variables a estas técnicas estadísticas.

##### **3.1.3. DISEÑO**

La tesis es no experimental, dado que no se va alterar el comportamiento de las variables, por el contrario, se va analizar en la coyuntura actual, en su estado natural, así recomienda (Fernández, Et al. 2014) en su libro de Metodología. Siendo además de tipo transeccional, dado que los instrumentos serán aplicados de manera transversal a toda la muestra seleccionada. Estando representada con la siguiente figura planteada en la parte inferior.

**Figura 1**  
*Diseño de la Investigación*



**Dónde:**

X = Liderazgo

Y = Comportamiento Organizacional

M= muestra

R= relación

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

Fernández, Et al. (2014) sostiene que la población es el universo de sujetos o cosas de quien dice algo la investigación. En ese contexto, tomando en cuenta el concepto, la tesis contara como población a los contribuyentes de Paucartambo, quienes con sus aportes facilitan la inversión pública. En número, se describe en la siguiente cuadro:

**Tabla 1**  
*Contribuyentes del Distrito de Paucartambo a agosto del 2022 – Población 1*

Zonas/Barrios	Cantidad	Porcentaje
Barrio Paucartambo Alto	459	46%
Paucartambo	329	33%
Barrio Paucartambo Bajo	124	13%
Barrio Paucartambo Este	78	8%
Total	990	100%

Nota. Unidad de catastro de la Municipalidad Distrital de Paucartambo,2022.

**Tabla 2**

*Trabajadores del área de compras y abastecimiento de la Municipalidad de Paucartambo*

Oficina	Cantidad
Logística	5
Abastecimiento	5
Compras	5
Total	15

En esta segunda población está integrada por trabajadores de la Municipalidad de Paucartambo que tienen que ver con las compras públicas.

### 3.2.2. MUESTRA

Fernández, Et al. (2014) sostiene que la muestra es una proporción representativa de la población de quien se dice algo, pudiendo este ser estimado en base a criterios científicos probabilísticos y no probabilísticos. Respecto a nuestra tesis, esta es de naturaleza probabilística, la cual le da la oportunidad a cada miembro de la población de ser seleccionado a través de un proceso que les da esa opción:

$$Z \frac{Z^2 x p x q x N}{(N - 1) x e^2 + Z^2 x p x q}$$

N = 990 contribuyentes

Z = 1.96 Nivel de confianza de 0.95

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (990)}{(990 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 277$$

La muestra es de 277 clientes, cuyos instrumentos serán aplicados tomando en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

**Tabla 3**  
*Muestra para la aplicación de los instrumentos 2022*

Zonas/Barrios	Porcentaje	Muestra
Barrio Paucartambo Alto	46%	127
Paucartambo	33%	91
Barrio Paucartambo Bajo	13%	37
Barrio Paucartambo Este	8%	22
Total	100%	277

*Nota.* Unidad de catastro de la Municipalidad Distrital de Paucartambo. Así mismo, se incluye en la aplicación de los instrumentos a la muestra que está integrada por los trabajadores que son parte de las compras públicas. Que, por su tamaño, será igual a la población, es decir 15 trabajadores.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Guillermo (2005) sostiene en su texto de métodos de investigación que las técnicas que puede permitir la obtención de información son las encuestas, cuyo instrumento es el cuestionario. Siendo el tipo de encuesta el aplicado de manera personal, con preguntas cerradas, con categorías estandarizadas a través de la escala de Likert.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Cabero, *Et al.* (2007) sostiene que la técnica para establecer la relación entre las variables será la técnica de Pearson, cuya aplicación será siempre y cuando se establezca de manera conjunta los ítems agrupados de cada

dimension y su respectiva relación con la variable dependiente. En ese contexto las técnicas usadas serán:

Excel para procesamiento

SPSS versión 22 para las inferencias Pearson

Word para el análisis y redacción del documento final

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

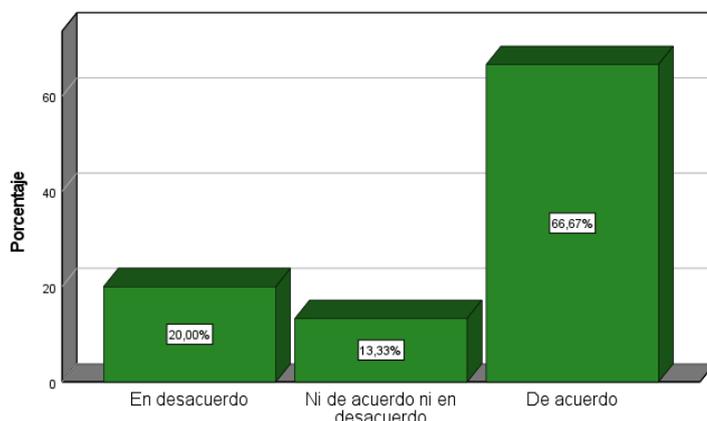
**Tabla 4**

*La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 2**

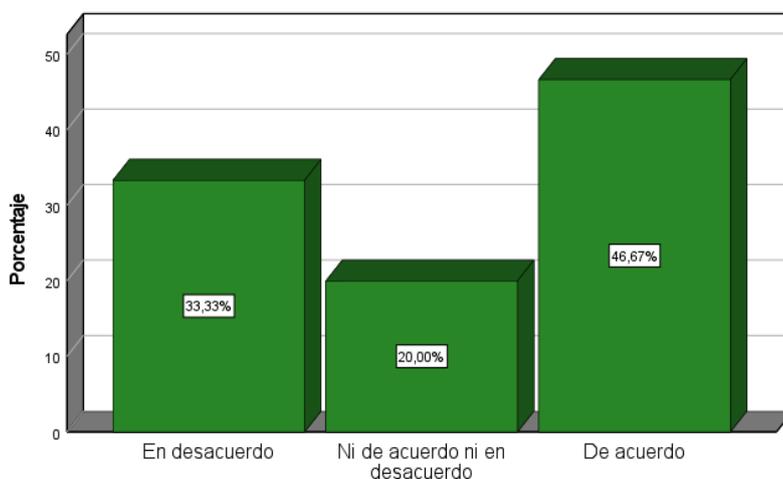
*La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población*



**Análisis e Interpretación:** De tal manera en la figura número 1 podemos observar que el 20,00% de los trabajadores afirma estar en desacuerdo con que la Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demandó la población, el 13,33% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 66,67% de los trabajadores afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demandó la población, de tal manera la mayor parte de la población afirma que la Municipalidad sí se preocupó por brindarle todo lo necesario en tiempos de pandemia, sin embargo existe un porcentaje considerable la cual afirma que no fueron portadores de dichas compras que realizaron en la Municipalidad.

**Tabla 5***La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	53,3
	De acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

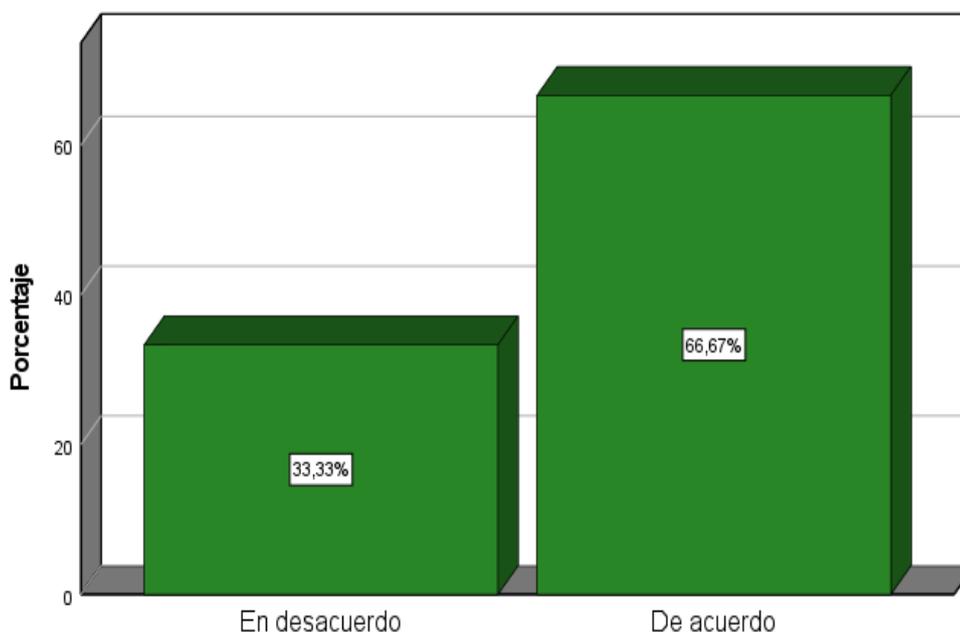
**Figura 3***La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población*

**Análisis e Interpretación:** brindar los servicios oportunos por parte de la Municipalidad a los pobladores es importante, más aún lo fue en el tiempo de pandemia que pasó en dicha población, de tal manera ayuda a que la población siga confiando en ellos. De tal manera, en la figura número dos podemos observar que el 33,33% de los trabajadores afirma estar en desacuerdo con que la Municipalidad hizo llegar oportunamente a los servicios a la población, el 20,00% de los encuestados afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 46,67% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población, de este modo se cuenta con el mayor porcentaje de los trabajadores que afirman que la Municipalidad brindó los servicios de manera efectiva los pobladores, sin embargo existe un porcentaje menor en la cual los trabajadores afirma estar en desacuerdo lo cual demuestra que la Municipalidad no efectuó al cien por ciento sus servicios a la población.

**Tabla 6***Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

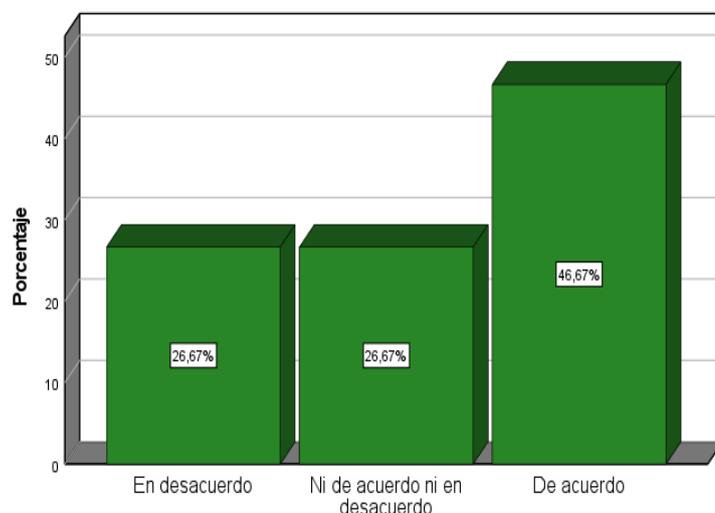
Nota: Encuestas

**Figura 4***Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad*

**Análisis e Interpretación:** las diversas Municipalidades tuvieron que tener en cuenta las necesidades que la población atravesaba en los tiempos de pandemia, Es por ello que es fundamental que las compras que se hacían tenían que ser de buena calidad para brindarles salubridad a los pobladores. de tal manera, en la figura número 3 podemos observar que el 33,33% de los trabajadores afirma estar en desacuerdo con que las compras de la Municipalidad fueron con criterios de calidad y el 66,67% de los trabajadores afirmaron que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de calidad, de esta manera podemos afirmar que la Municipalidad efectuó gastos en compras de manera positiva sin embargo existe un porcentaje mínimo de los trabajadores que no consideran que se haya efectuado buenas compras.

**Tabla 7***Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad*

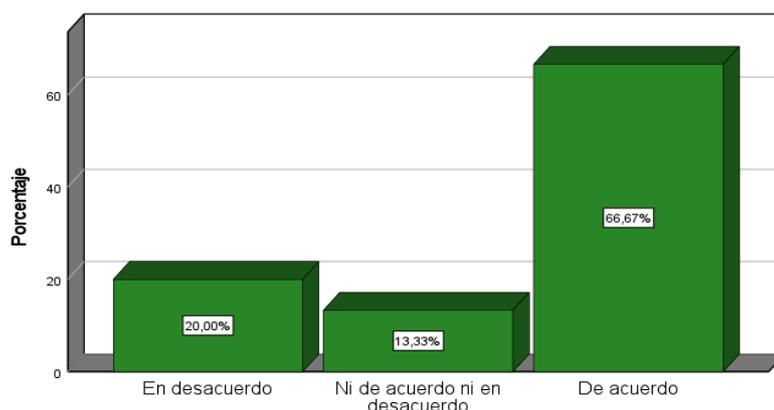
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	53,3
	De acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 5***Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad*

**Análisis e Interpretación:** De tal manera en la figura número cuatro podemos observar que el 26,67% de los trabajadores afirman estar en desacuerdo con que las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de pandemia son productos de calidad, el 26,67% de los trabajadores afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y prefirieron reservar su opinión y el 46,67% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de pandemia son productos de calidad, de esta manera podemos observar que se obtuvo un resultado positivo, sin embargo existen porcentajes divididos en las ahí trabajadores que piensan negativamente, otro porcentaje que no tiene conocimiento sobre el caso y algunos que prefieren no opinar.

**Tabla 8***Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población*

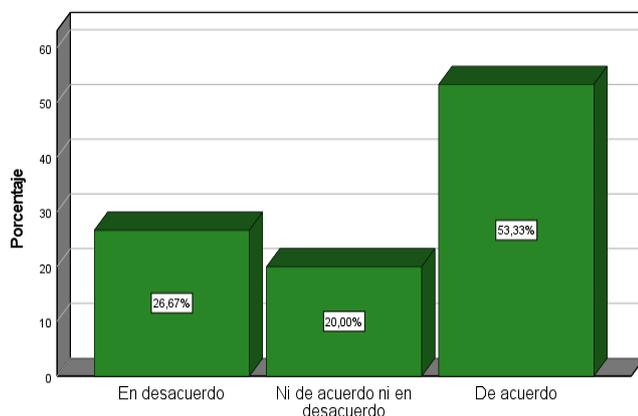
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 6***Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población*

**Análisis e Interpretación:** El País atravesó una pandemia muy difícil de tal modo cada Municipalidad se encargó de realizar las compras para poder brindarle apoyo a la población, del mismo modo, estos están encargados de cumplir una serie llegar a todos los habitantes y brindarles servicios eficientes para la seguridad de cada uno de ellos. De tal manera, en la figura número 5 podemos observar que el 20,00% de los trabajadores afirmaron estar en desacuerdo con que las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir las en la población, el 13,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 66,67% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir las en la población, lo cual nos demuestra que existe un porcentaje alto de los trabajadores que son positivos sobre la pregunta propuesta, sin embargo existe un porcentaje en el cual los trabajadores consideraron que la Municipalidad no cubrió todas las necesidades de la población.

**Tabla 9***La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 7***La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población*

**Análisis e Interpretación:** la distribución de recursos a cargo de la Municipalidad tiene la misión de ser efectiva y de que llegue a todos los individuos que habitan, Es por ello que es fundamental que la Municipalidad realice estrategias o métodos de distribución para no tener deficiencias en la distribución y aún más cuando se estaba atravesando una época difícil. De tal manera, en la figura número 6 podemos observar que el 26,67% de los trabajadores afirmaron estar en desacuerdo con que la Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población, el 20,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 53,33% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo con que la Municipalidad no tuvo problemas para distribuir las compras a toda la población. de este modo se logró demostrar que la Municipalidad efectuó una buena repartición, sin embargo, existe un porcentaje de los trabajadores que afirman que la distribución presentó problemas al momento de distribuirlas.

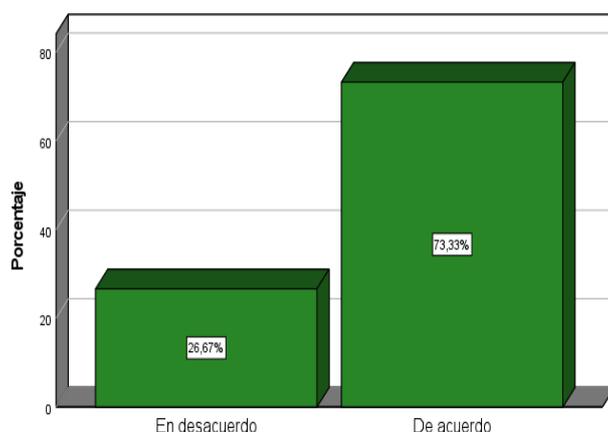
**Tabla 10**

*Considero que la Municipalidad cuenta con stock de productos que requiere la población en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 8**

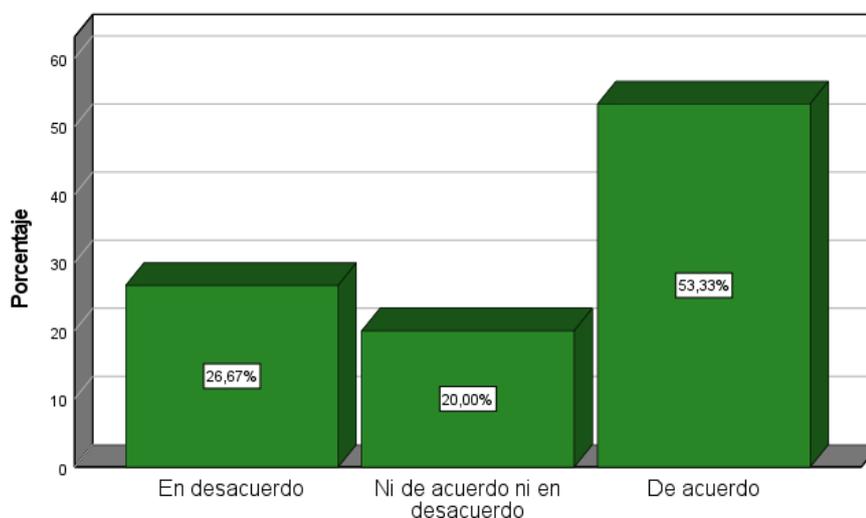
*Considero que la Municipalidad cuenta con stock de productos que requiere la población en tiempos de pandemia*



**Análisis e Interpretación:** las Municipalidades tienen que contar con recursos necesarios para brindarles seguridad a los pobladores, lo cual no pudo ser una excepción en tiempos de pandemia, y es que en ese momento la población necesitaba de mucho apoyo de los que controlan el municipio. De tal manera, en la figura número 7 podemos observar que 26,67% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la Municipalidad contó con stock de productos que requería la población en tiempos de pandemia y el 73,33% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo con que la Municipalidad contaba con stock de productos que requería la población en tiempos de pandemia, de este modo se logró obtener un resultado positivo acorde a la Municipalidad y a las precauciones que tuvieron al momento de contar con stock, sin embargo existe un porcentaje pequeño de los trabajadores que afirmaron que la Municipalidad no contó con stock necesaria para brindar a los pobladores.

**Tabla 11***La Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras*

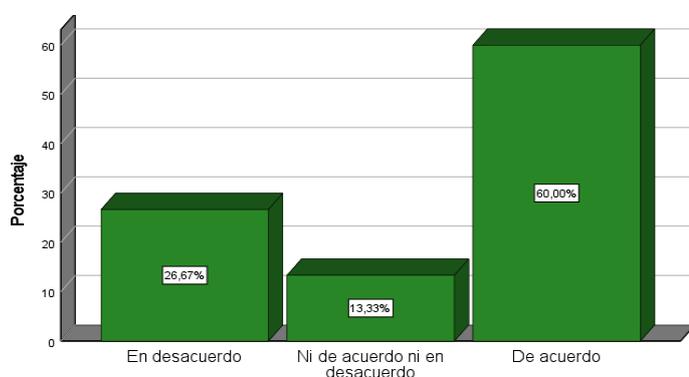
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 9***La Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras*

**Análisis e Interpretación:** en los tiempos de pandemia existieron algunas Municipalidades que pudieron anticipar a la pandemia y optaron por contar con recursos necesarios para poder afrontarla, ya que la noticia de la pandemia fue extendida muy rápido por lo que las Municipalidades optaron por tomar sus propias precauciones. De tal manera, en la figura número 8 podemos observar que el 26,67% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras, el 20,00% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cuestión propuesta y el 53,37% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras, de este modo se logró demostrar que hay trabajadores que consideran que la Municipalidad efectuó y anticipo los hechos que suscitarían la pandemia, No obstante, existe un porcentaje de trabajadores que afirman que la Municipalidad no supo anticipar la pandemia.

**Tabla 12***La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población*

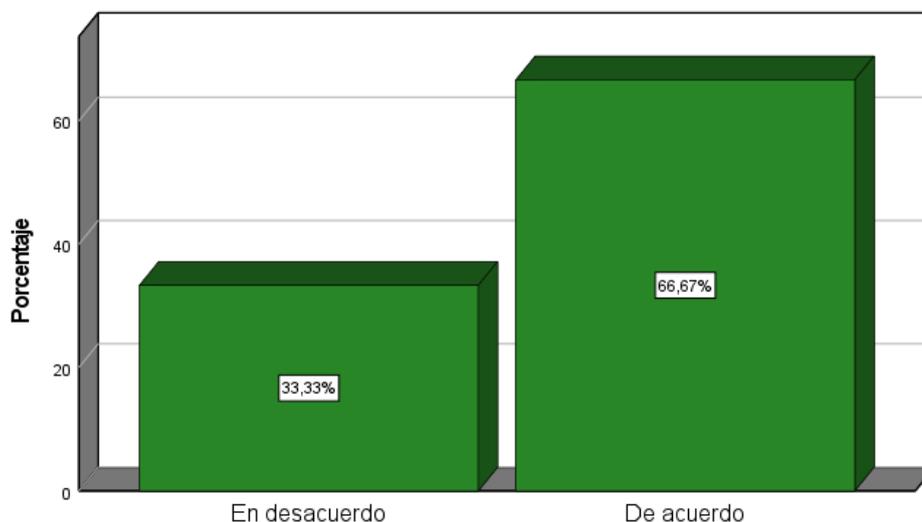
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	40,0
	De acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 10***La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población*

**Análisis e Interpretación:** las diversas Municipalidades del país tienen que contar con un área de almacenamiento donde se puedan salvaguardar productos o materiales para brindar apoyo a la población a la cual dirigen. De tal manera en la figura número 9 podemos observar que el 26,67% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la Municipalidad mantiene almacenados los productos para distribuir a la población, el 13,33% de los trabajadores afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que desconocen del tema y el 60,00% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con que la Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población, de esta manera podemos comprobar que se obtuvieron resultados positivos en que la Municipalidad puede seguir brindando apoyo a los pobladores, sin embargo hay un porcentaje mínimo donde los trabajadores afirman que la Municipalidad no guarda los productos que sobraron y que no cuentan ya con productos necesarios para brindar apoyo a los pobladores.

**Tabla 13***El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 11***El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro*

**Análisis e Interpretación:** el área de almacén de las Municipalidades es un lugar amplio y seguro en la cual se cuenta con personal capacitado para poder controlar todos los recursos o materiales con las que se cuenta y con las que se podría brindar apoyo a los diversos pobladores de dicha provincia. De tal manera, en la figura número 10 podemos observar que el 33,33% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que el almacenamiento de la Municipalidad es un lugar seguro y el 66,67% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que el almacenamiento de las Municipalidades es en un lugar seguro, de tal modo que hay trabajadores que consideran que la Municipalidad se preocupa por asegurar los productos y esta manera contar con materiales o insumos con los cuales pueda brindar apoyo a la sociedad, sin embargo, existe un porcentaje de los trabajadores que considera que la Municipalidad no se preocupa por la seguridad de los productos con los cuales se brinda apoyo a la población.

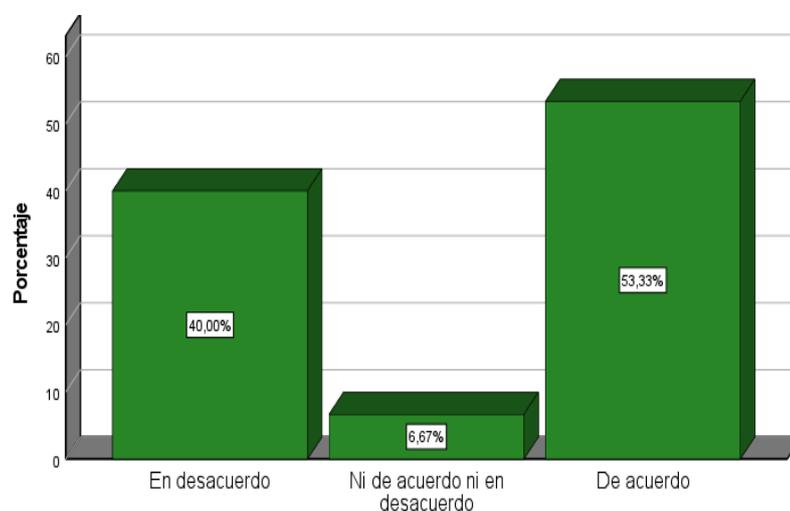
**Tabla 14**

*La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 12**

*La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población*

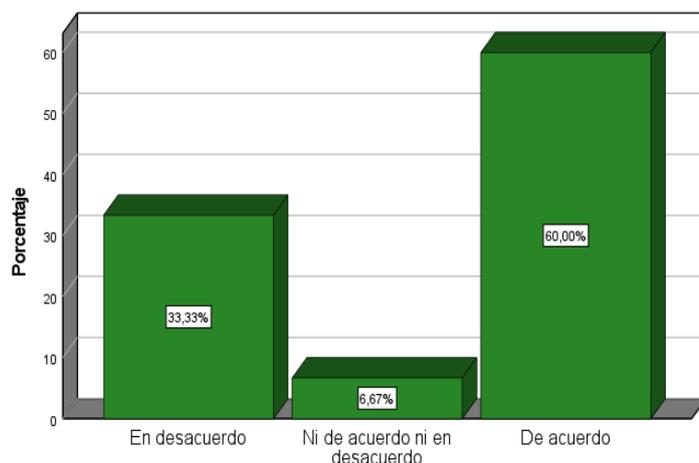


**Análisis e Interpretación:** un sistema de control es importante, debido a que gracias a un sistema se podrá administrar, distribuyen y controlar los materiales con las que cuenta una institución, Es por ello que es fundamental para una Municipalidad contar con estos sistemas y para que se pueda distribuir de manera efectiva dentro de la población a la cual representan. De tal manera en la figura número 11 podemos observar que el 40,00% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población, el 6,67% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 53,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad cuenta con un sistema de control que ayuda a garantizar los inventarios de productos para que sea distribuido a los pobladores de manera positiva.

**Tabla 15**  
*La población participa en los sistemas de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	40,0
	De acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

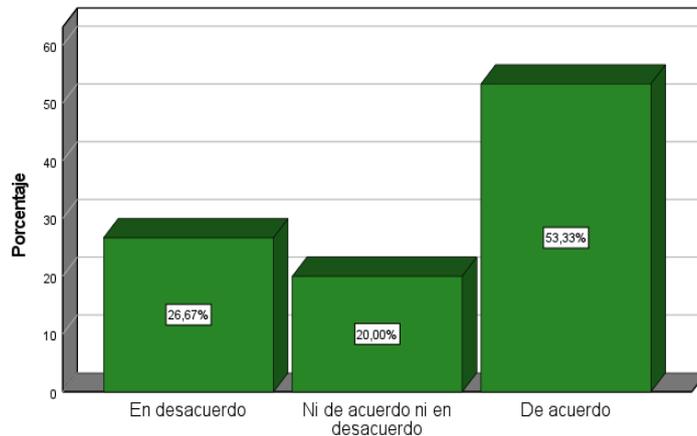
**Figura 13**  
*La población participa en los sistemas de control*



**Análisis e Interpretación:** contar con la participación de los pobladores dentro del sistema de control que maneja una Municipalidad es primordial, ya que de este modo se podrá conocer de manera acertada que pobladores necesitan apoyo con mayor urgencia que otros y de esta manera hacer que la distribución de los recursos con las que cuenta para el apoyo de los pobladores sea de manera eficiente. De tal manera en la figura número 12 podemos observar que el 33,33% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la población participa en los sistemas de control, el 6,67% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 60,00% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la población participa en el sistema de control que maneja la Municipalidad. Lo cual nos demuestra que la Municipalidad cuenta con trabajadores que opinan de manera positiva, sin embargo, existe, un porcentaje de trabajadores que afirman que la Municipalidad no sistematiza a los ciudadanos de la población estudiada.

**Tabla 16***La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 14***La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia*

**Análisis e Interpretación:** en las Municipalidades contar con sistemas que les ayuda a controlar los materiales con las que cuenta es fundamental, del mismo modo hacer que este sistema ayude en la distribución eficaz de los recursos ayudará a brindar apoyo a los pobladores de manera adecuada y positiva. De tal manera en la figura número 13 podemos observar que el 26,67% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia, el 20,00% de los encuestados afirman estar de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 53,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia, los cuales ayudaron a que la distribución sea más eficaz.

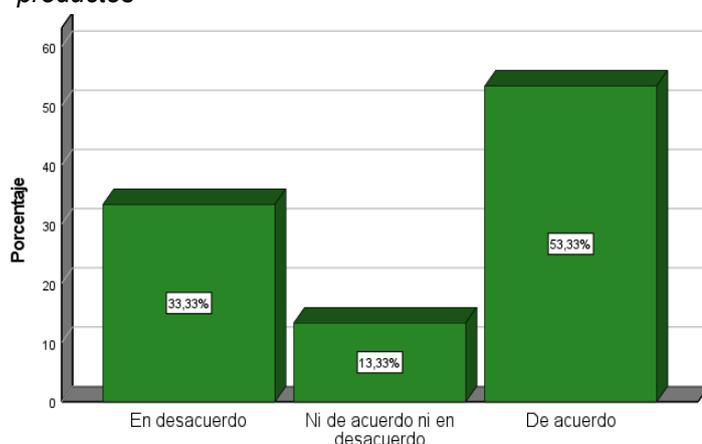
**Tabla 17**

*La Municipalidad Llego de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 15**

*La Municipalidad Llego de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos*



**Análisis e Interpretación:** la Municipalidad de todas las provincias tiene la misión de velar por ayudar a cubrir las necesidades de la población, lo cual a raíz del COVID-19 no pudo ser una excepción, donde los pobladores necesitaban apoyo de los líderes de cada provincia. De tal manera en la figura número 14 podemos observar que el 33,33% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con que la Municipalidad llegó de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos, el 13,33% de los trabajadores encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 53,33% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que la Municipalidad llegó de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos, lo cual nos demuestra que tuvo una aceptación positiva por parte de los trabajadores en tiempos de pandemia, sin embargo, existe un porcentaje menor en la cual los trabajadores consideran que la Municipalidad no brinda el apoyo suficiente a la población.

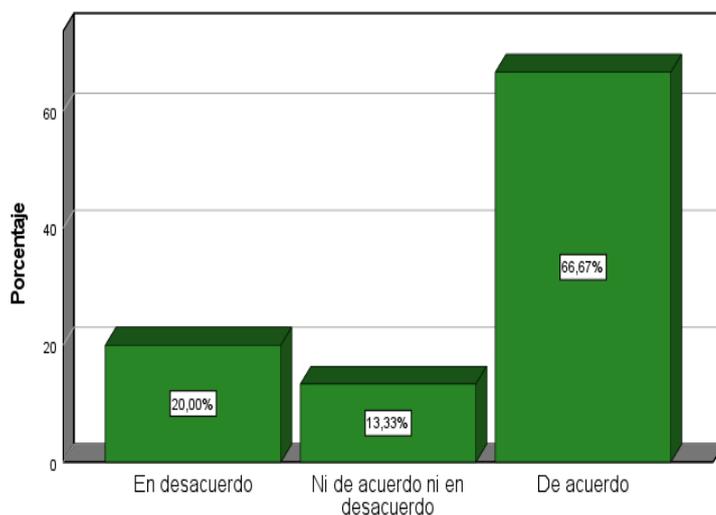
**Tabla 18**

*La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 16**

*La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia*



**Análisis e Interpretación:** como antes lo habíamos mencionado la pandemia fue algo que afectó no tan solo al país sino también a todo El Mundo, Es por ello que la Municipalidad de la provincia puesta en estudio tuvo la misión de brindar seguridad a los pobladores y los cuales tuvieron que estar planeados antes de que empezara el estado de emergencia. De tal manera en la figura número 15 podemos observar que el 20,00% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia, el 13,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que desconocen del tema y el 66,67% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad preparó los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en el tiempo de pandemia.

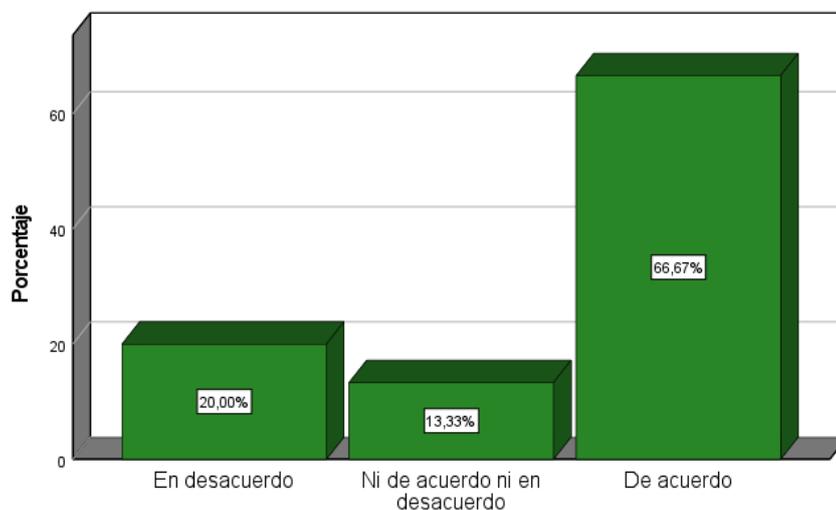
**Tabla 19**

*La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 17**

*La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia*



**Análisis e Interpretación:** las Municipalidades tienen que estar preparados en todo momento para poder afrontar las necesidades de una población, lo cual no fue una excepción de necesidad en el momento que se presentó la pandemia a raíz del COVID-19, en lo cual se necesitaba del apoyo de los municipios hacia los pobladores. De tal manera en la figura número 16 podemos observar que el 20,00% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia, el 13,33% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 66,67% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia.

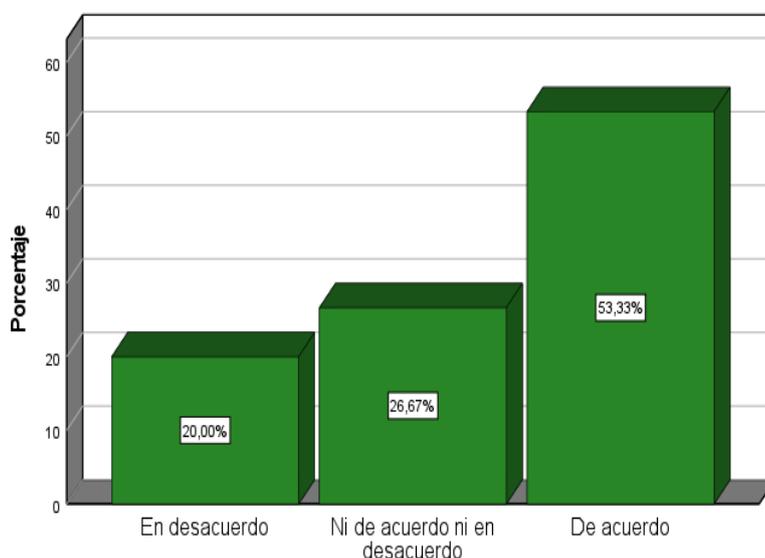
**Tabla 20**

*La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 18**

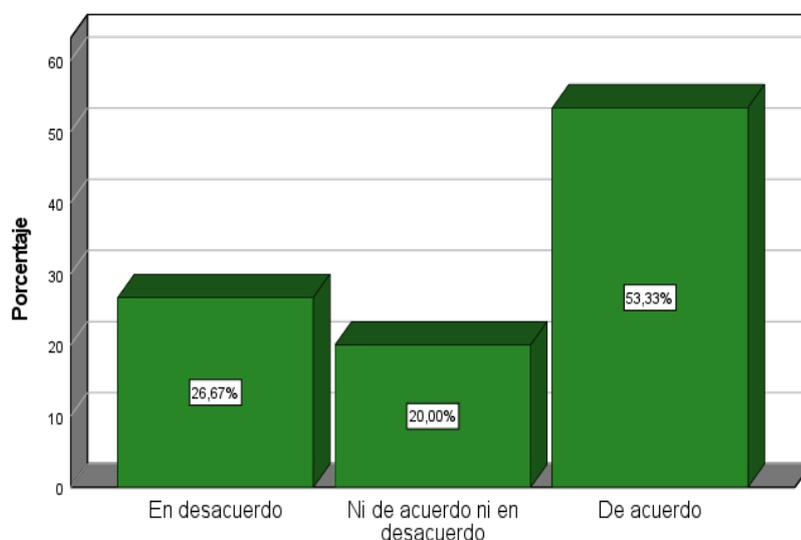
*La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia*



**Análisis e Interpretación:** como ya lo habíamos mencionado en algunos cuadros anteriores las Municipalidades que tuvieron que tomar precauciones acordes a la pandemia que suscitaba, ayudó a que su gestión sea más eficiente ya que contaba con estrategias para brindar sus servicios a la población. De tal manera en la figura número 17 podemos observar que el 20,00% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con que la Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de servicios en tiempos de pandemia, el 26,67% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 53,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de servicios en tiempos de pandemia.

**Tabla 21***La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 19***La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios*

**Análisis e Interpretación:** como lo mencionamos anteriormente contar con sistemas dentro de una Municipalidad tanto para controlar la distribución y para ofrecer servicios a la población es fundamental, ya que de este modo se conoce más a fondo las deficiencias que existen en la población y ayuda a que mejoren en la prestación de servicios. De tal manera podemos observar en la figura número 18 que el 26,67% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios, el 20,00% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 53,33% de los encuestados afirman estar de acuerdo con que la Municipalidad cuenta con sistemas que permite ser eficiente en los servicios que brindan a la población.

## 4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS POBLADORES

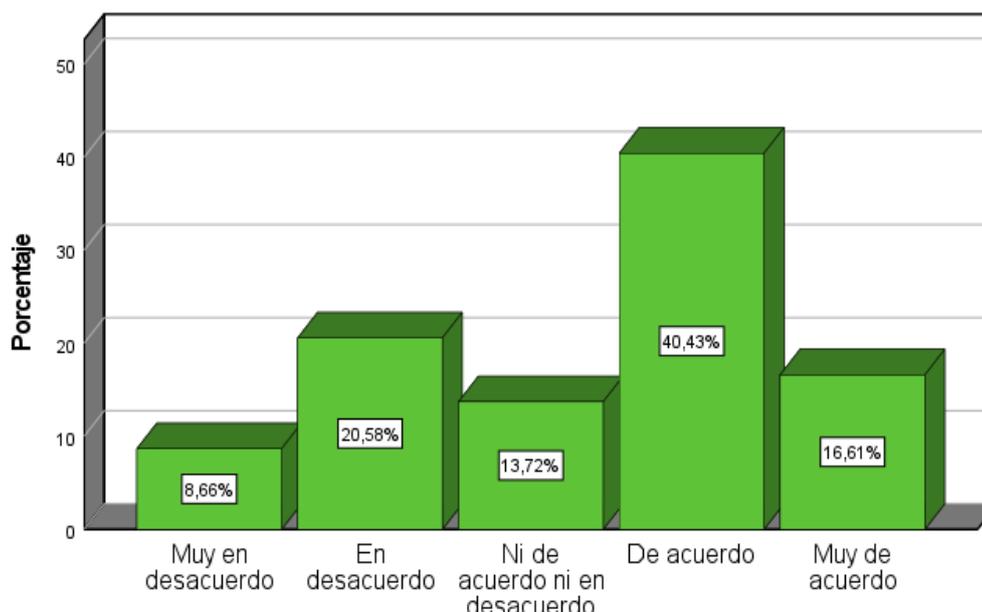
**Tabla 22**

*Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	24	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	57	20,6	20,6	29,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	13,7	13,7	43,0
	De acuerdo	112	40,4	40,4	83,4
	Muy de acuerdo	46	16,6	16,6	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia*

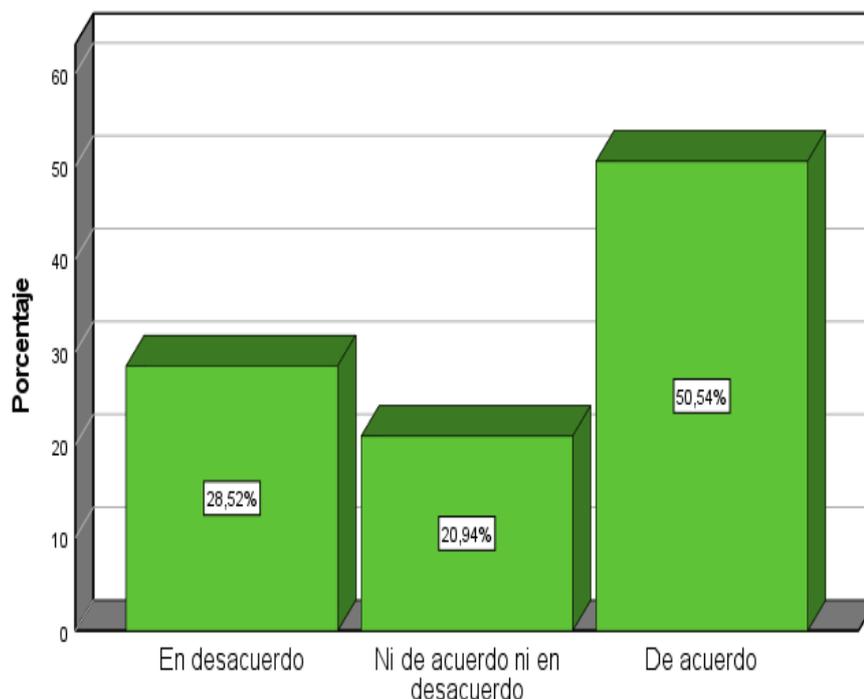


**Análisis e Interpretación:** los pobladores son un elemento fundamental dentro de una provincia, Es por ello que la Municipalidad tiene que encargarse llenar las necesidades que estos tengan, lo cual no tiene que ser ajeno cuando se presentan dificultades como lo fue el COVID-19. De tal manera en la figura número 19 podemos observar que el 8,66% de los encuestados afirman estar muy en desacuerdo y el 20,58% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que los servicios brindados en la Municipalidad permitieron tener confianza con ellos en los tiempos de pandemia, el 13,72% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema, el 40,43% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 16,61% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los servicios brindados en la Municipalidad permitieron que los pobladores confíen en ellos en tiempos de pandemia.

**Tabla 23***Confío en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia*

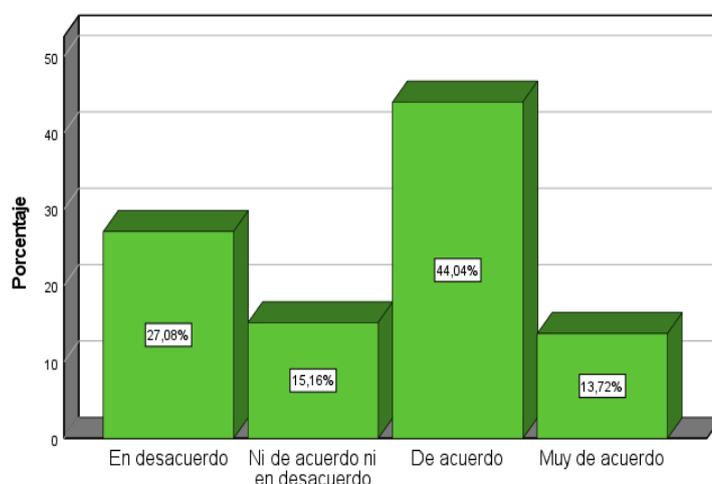
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	79	28,5	28,5	28,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	20,9	20,9	49,5
	De acuerdo	140	50,5	50,5	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 21***Confío en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia*

**Análisis e Interpretación:** la confianza que los pobladores tienen en la Municipalidad que los dirige es importante, ya que ellos deciden que la gestión a cargo siga a cargo o que sean destituidos luego del tiempo programado para su mandato. De tal manera podemos observar en la figura 20 que el 28,52% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que los pobladores confían en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia, el 20,94% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que desconocen del tema y el 50,54% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con que el confían en la Municipalidad por los servicios que les brindó en tiempos de pandemia.

**Tabla 24***Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	75	27,1	27,1	27,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	15,2	15,2	42,2
	De acuerdo	122	44,0	44,0	86,3
	Muy de acuerdo	38	13,7	13,7	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 22***Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población*

**Análisis e Interpretación:** la población tiene necesidades las cuales consideran que la Municipalidad tiene que ayudar a cubrir dichas necesidades, lo cual en tiempos de pandemia no fue una excepción y confiaron en los encargados de dicho mandato al momento de que buscaban apoyo. De tal manera en la figura número 21 podemos observar que el 27,08% de los pobladores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que los servicios brindados por la Municipalidad son completos como lo esperaba la población, el 15,16% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta ya que prefieren reservar su opinión, el 44,04% de los pobladores encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 13,72% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los servicios brindados por la Municipalidad son completos cómo lo esperaba la población.

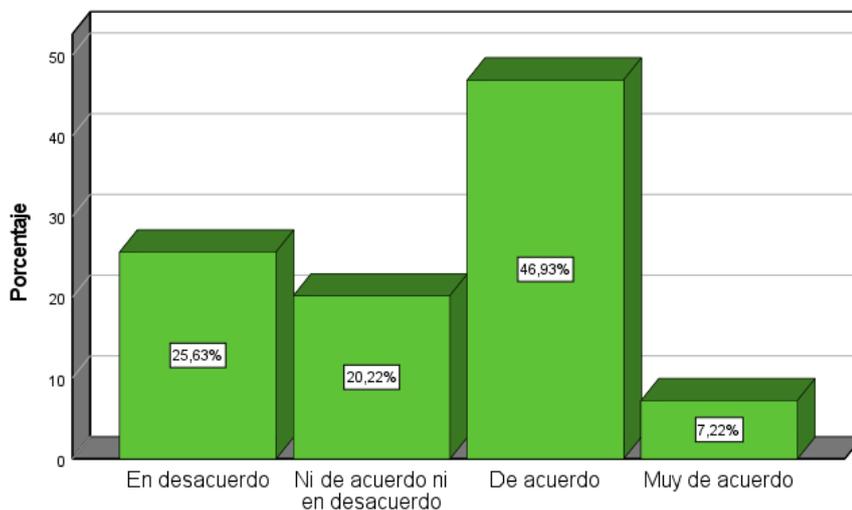
**Tabla 25**

*Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	71	25,6	25,6	25,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	20,2	20,2	45,8
	De acuerdo	130	46,9	46,9	92,8
	Muy de acuerdo	20	7,2	7,2	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población*



**Análisis e Interpretación:** contar con un municipio el cual ayuda a que genera confianza con los pobladores es de vital importancia, lo cual ayudará a que los pobladores sigan apostando por dicha gestión y que se sientan conformes con el crecimiento que va teniendo la población y los pobladores. De tal manera en la figura número 22 podemos observar que el 25,63% de los encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que los servicios de la Municipalidad tiene componente que genera confianza a toda la población, el 20,22% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sosteniendo que prefieren reservar su opinión, el 46,93% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 7,22% de los encuestados afirman estar muy de acuerdo con que los servicios de la Municipalidad tienen componente que genera confianza a toda la población.

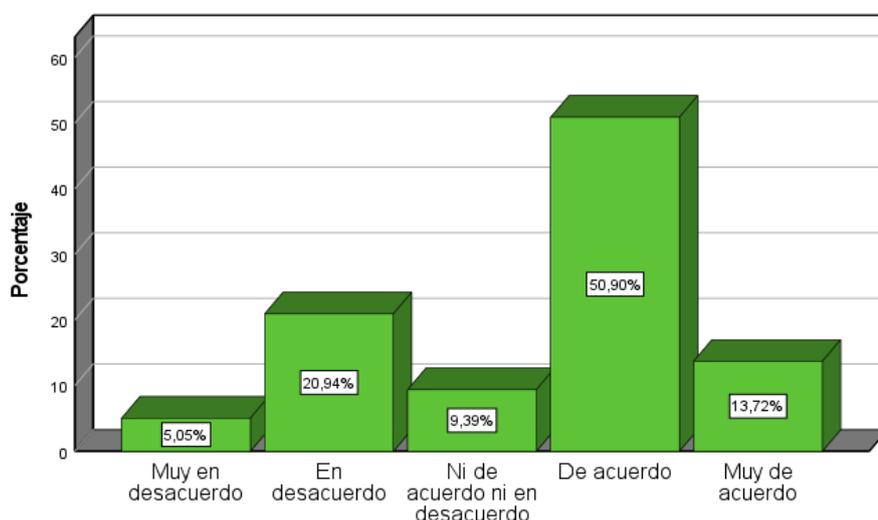
**Tabla 26**

*Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de COVID*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	58	20,9	20,9	26,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	9,4	9,4	35,4
	De acuerdo	141	50,9	50,9	86,3
	Muy de acuerdo	38	13,7	13,7	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de covid*



**Análisis e Interpretación:** brindar capacitaciones de manera continua a los trabajadores ayuda a que estos puedan planear, mejorar y realizar de forma eficiente sus actividades, Es por ello que las Municipalidades tienen que brindar capacitaciones de manera continua para que los servicios que ofrecen a la población sean de manera eficientes. De tal manera, en la figura número 23 podemos observar que el 5,05% de los encuestados afirman estar muy en desacuerdo y el 20,94% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que los servicios de la Municipalidad son brindados por personal capacitado en tiempos de COVID, el 9,39% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta, el 50,90% de los encuestados afirman estar de acuerdo y 13,72% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los servicios de la Municipalidad son brindados por personal capacitado en tiempos de COVID.

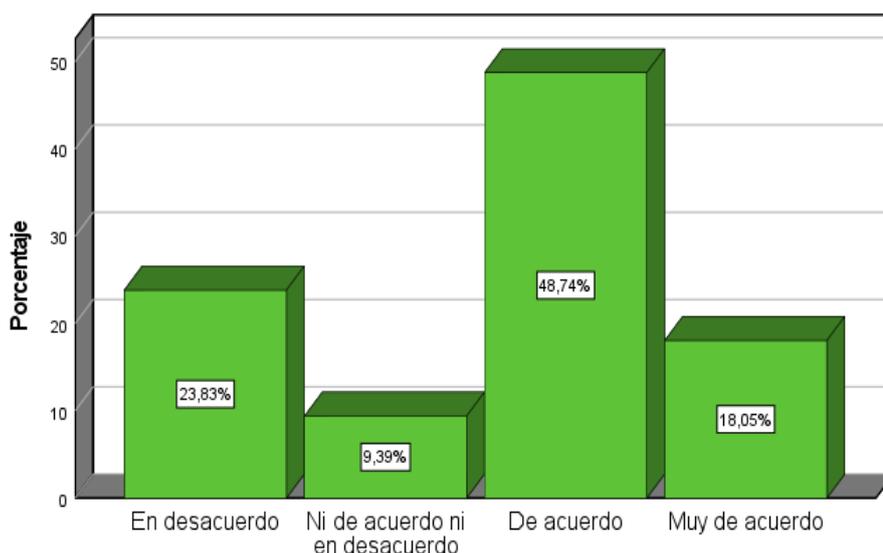
**Tabla 27**

*Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	66	23,8	23,8	23,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	9,4	9,4	33,2
	De acuerdo	135	48,7	48,7	81,9
	Muy de acuerdo	50	18,1	18,1	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 25**

*Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población*

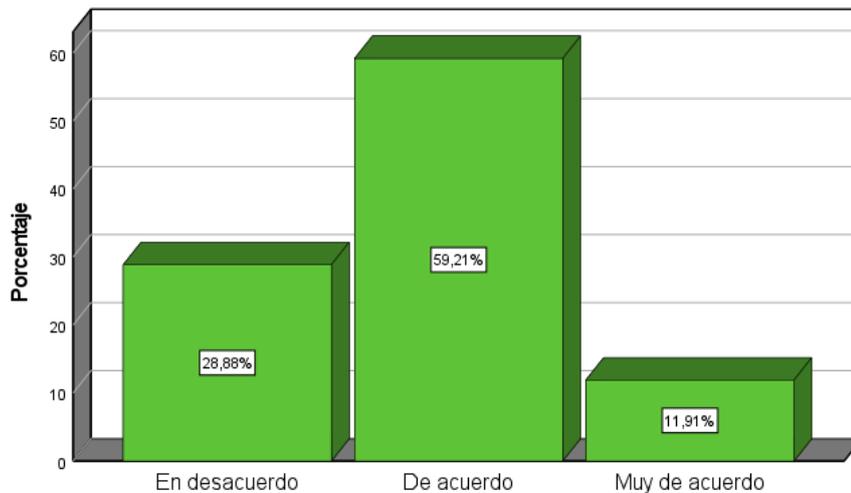


**Análisis e Interpretación:** los servicios que se brindan en la Municipalidad tienen que estar respaldados por cualidades técnicas las cuales podrían ser la fiabilidad, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles, entre otros, los cuales ayudarán a que los pobladores sientan que la gestión es la correcta para la población. De tal manera en la figura número 24 podemos observar que el 23,83% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población, el 9,39% de los pobladores encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante hecha, el 48,74% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 18,05% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en la población.

**Tabla 28***La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	80	28,9	28,9	28,9
	De acuerdo	164	59,2	59,2	88,1
	Muy de acuerdo	33	11,9	11,9	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

Nota: Encuestas

**Figura 26***La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa*

**Análisis e Interpretación:** el cumplimiento de lo programado para una institución pública es fundamental, ya que esto fue por medio de un proceso de planificación y se cuenta con las definiciones en qué momento y dónde tiene que empezar la realización de dicho servicio. De tal manera en la figura número 25 podemos observar que el 28,88% de los pobladores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que la Municipalidad cumple con los servicios tal como los tiene programados, el 59,21% de los pobladores encuestados afirman estar de acuerdo y el 11,91% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la Municipalidad cumple con los servicios tal como los tiene programados, lo cual nos demuestra que existe la mayor parte de la población que siente conformidad con los servicios que le brindó la Municipalidad, sin embargo, existe un porcentaje considerable de pobladores que afirman su disconformidad con los servicios que brinda la Municipalidad.

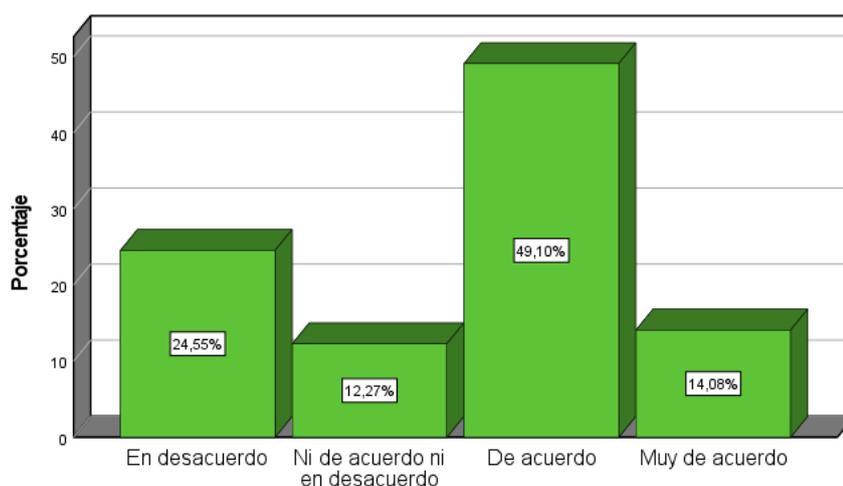
**Tabla 29**

*La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	68	24,5	24,5	24,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	12,3	12,3	36,8
	De acuerdo	136	49,1	49,1	85,9
	Muy de acuerdo	39	14,1	14,1	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 27**

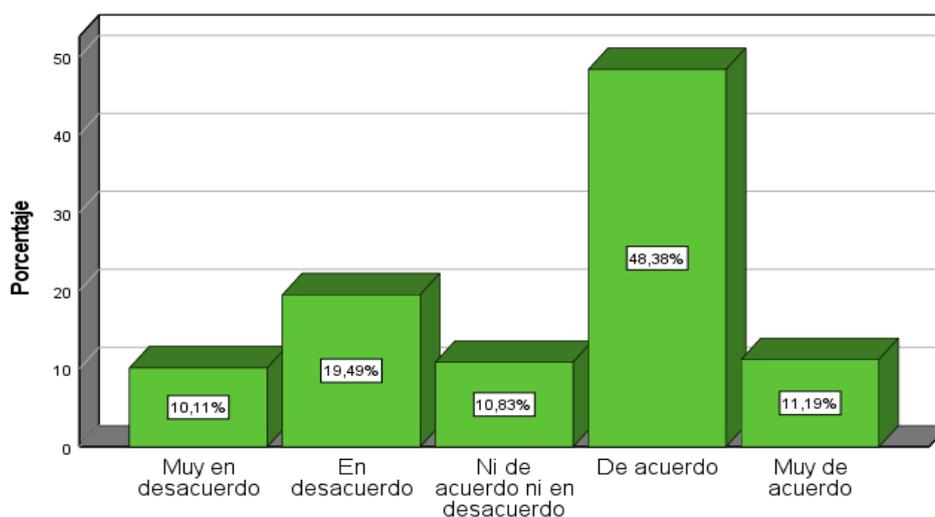
*La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios*



**Análisis e Interpretación:** brindar conocimiento a los pobladores de qué momento se brindará servicio ayuda a que estos tengan la certeza y el conocimiento de cuándo y cómo les empezará a llegar un apoyo de parte de ellos, lo cual fue vital en los tiempos de pandemia para los pobladores. De tal manera en la figura número 26 podemos observar que el 24,55% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad en tiempos de pandemia hizo conocimiento en los momentos que brindaría los servicios, el 12,27% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo que prefieren reservar su comentario, el 49,10% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 14,08% de los pobladores encuestados afirman estar muy de acuerdo con que la Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento el momento en que brindaría sus servicios a la población.

**Tabla 30***Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad*

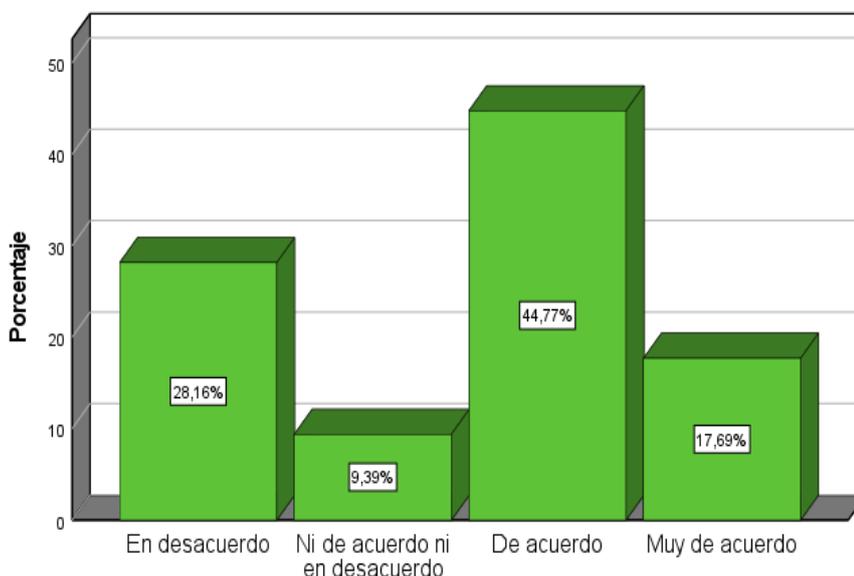
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	28	10,1	10,1	10,1
	En desacuerdo	54	19,5	19,5	29,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	10,8	10,8	40,4
	De acuerdo	134	48,4	48,4	88,8
	Muy de acuerdo	31	11,2	11,2	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 28***Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad*

**Análisis e Interpretación:** brindar servicios con criterios de calidad es muy importante para las instituciones públicas, ya que éstas son implementadas para brindar garantía la satisfacción de los pobladores ya sean internos o externos a dicha institución. De tal manera en la figura número 27 podemos observar que el 10,11% de los encuestados afirma estar muy en desacuerdo y el 19,49% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad, el 10,83% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante hecha, el 48,38% de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 11,19% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos a los pobladores con criterios de calidad.

**Tabla 31***Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para pelear la pandemia*

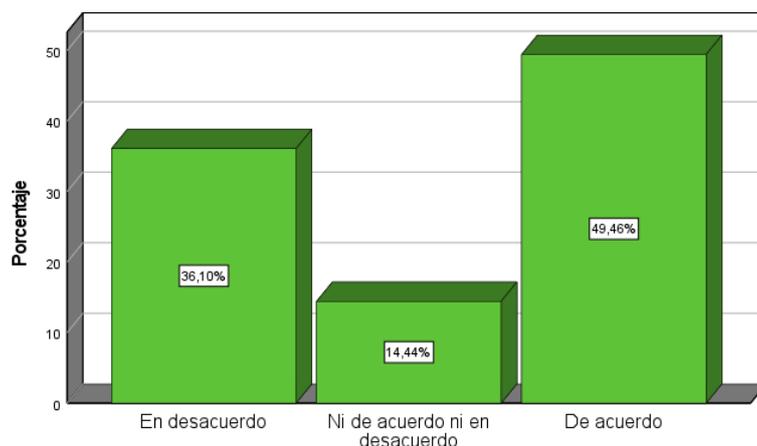
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	78	28,2	28,2	28,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	9,4	9,4	37,5
	De acuerdo	124	44,8	44,8	82,3
	Muy de acuerdo	49	17,7	17,7	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 29***Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para pelear la pandemia*

**Análisis e Interpretación:** la pandemia suscitada a nivel mundial fue muy difícil para las personas, de tal modo contar con el apoyo de las Municipalidades de las diversas poblaciones fue de vital importancia para que se pueda afrontar de manera positiva dicha van pandemia. De tal manera en la figura número 28 podemos observar que el 28,16% de los pobladores encuestados afirman estar en desacuerdo con qué los servicios de la Municipalidad se ofrecieron con alternativa para pelear la pandemia, el 9,39% de los encuestados afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la incógnita propuesta, el 44,77% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 17,69% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con qué los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para pelear la pandemia suscitada en la población.

**Tabla 32***Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia*

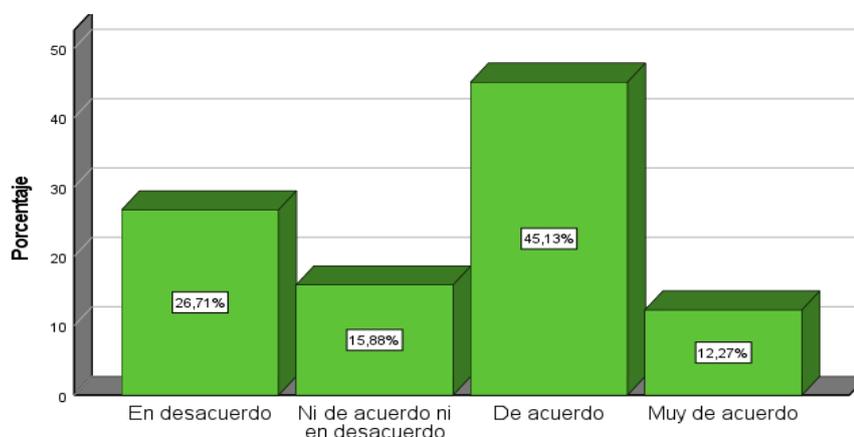
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	100	36,1	36,1	36,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	14,4	14,4	50,5
	De acuerdo	137	49,5	49,5	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 30***Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia*

**Análisis e Interpretación:** los servicios que se ofrecieron los tiempos de COVID-19 necesitaba que fueran de calidad ya que se tenían que cumplir algunas normas de bioseguridad que exigía el estado, lo cual las Municipalidades tuvieron que enfocarse en el cumplimiento de dichas normas. De tal manera en la figura número 29 podemos observar que el 36,10% de los pobladores encuestados afirmaron estar en desacuerdo con que los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia, el 14,44% de los pobladores encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta y el 49,46% de los pobladores encuestados afirmaron estar de acuerdo con que los servicios de la Municipalidad fueron buenos en los tiempos de pandemia, de tal manera podemos observar que existe un porcentaje mínimo de pobladores que afirman que la Municipalidad no contó con buenos servicios y que no cumplió con la normatividad establecida por el estado, sin embargo existe un mayor número positivo de los pobladores que afirman que sí se realizó de manera efectiva dichos servicios.

**Tabla 33***La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	74	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	15,9	15,9	42,6
	De acuerdo	125	45,1	45,1	87,7
	Muy de acuerdo	34	12,3	12,3	100,0
	Total	277	100,0	100,0	

**Figura 31***La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia*

**Análisis e Interpretación:** la oferta que se propone por medio de una mensualidad viene a hacer servicios donde se cuenta con elementos fundamentales en la ejecución de algún proyecto las cuales se comunican a los pobladores para que éstos tengan conocimiento de lo que se realizará en la población por parte de la Municipalidad. De tal manera en la figura número 30 podemos observar que el 26,71% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con que la Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia, el 15,88% de los encuestados afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante hecha, a 45,13% de los pobladores encuestados afirmaron estar de acuerdo y el 12,27% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo con que la Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia. de acuerdo a ello podemos afirmar que existen pobladores que no están conformes con ejecución de los servicios por parte de la Municipalidad, sin embargo, existe un porcentaje alto donde se demuestra que la población está conforme con dicho cumplimiento de oferta por parte del municipio.

### 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tras haber analizado de manera descriptiva los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad de Paucartambo y a los contribuyentes de esta, el procedimiento a seguir para estimar el nivel de relación parte por comprender el nivel de asociatividad entre las variables producto de las respuestas de ambas muestras. Por ello, es fundamental precisar que dicho cálculo tiene como base la cantidad de trabajadores encuestados, uniformizando ello con una cantidad similar de respuestas a nivel de contribuyentes.

Validada dicha correlación, los argumentos descriptivos a efectos de comprender que la muestra relacional estimada para una cantidad menor respecto al número de contribuyentes fue la apropiada. el estadígrafo adecuado, ha sido determinado por el uso de los criterios de evaluación Pearson, la correlación, tal como se ha mencionado en las líneas superiores, permitirá establecer si nuestras hipótesis planteadas son apropiadas o no; cuyo nivel de entendimiento se plantea en la siguiente tabla:

**Tabla 34**

*Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022*

<b>Valor Coeficiente de Pearson</b>	<b>del Grado de entre las Variables de Correlación</b>
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Nota.: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

#### 4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022

**Tabla 35**

*Correlación de Pearson para analizar la relación entre la logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022*

		logística (1)	Calidad de los servicios (17)
Logística (1)	Correlación de Pearson	1	,670
	Sig. (bilateral)		,029
	N	15	15
Calidad de los servicios (17)	Correlación de Pearson	,670	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	15	15

**Análisis inferencial y estadístico:** las variables planteadas en el marco del desempeño de la Municipalidad Distrital de Paucartambo Pasco 2022, ha considerado importantes elementos descriptivos que han permitido establecer la relación inferencial entre ambos. La tabla anterior muestra que efectivamente los valores de las encuestas que permiten describir un nivel de relación significativa o directa entre ambos, dado el nivel de coeficiente de correlación estimado cuyo valor es 0.670, con un nivel de significancia menor a 0.05 lo que valida dicha información. Esto puede ser corroborado con la información de la tabla 1 donde los trabajadores mencionan que las compras demandas para atender a las familias en pandemia fueron oportunas, así sostiene el 66 7%, ello ha permitido que la percepción de los contribuyentes sea positiva respecto a la labor de Paucartambo, por ello juzga en la tabla 17 que dicha comuna sí ha mostrado eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia 53 3% mención a ello. Si bien es cierto es un porcentaje alto, que muestre indiferencia, pero ello no distorsiona el nivel de complementariedad promedio que hay entre ambas variables. De esta manera podemos confirmar que la hipótesis general planteada es correcto dados los argumentos explicados en este apartado, siendo éstos de tipo descriptivo e inferencial.

### 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

Existe relación significativa entre las compras públicas y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022

**Tabla 36**

*Correlación de Pearson para analizar la relación entre las compras públicas y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022*

		Compras publicas (3)	Calidad de los servicios (20)
Compras públicas (3)	Correlación de Pearson	1	,581
	Sig. (bilateral)		,024
	N	15	15
Calidad de los servicios (20)	Correlación de Pearson	,581	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	15	15

**Análisis inferencial y descriptivo:** en la tabla citada podemos observar que el coeficiente de correlación obtenida respecto a las compras públicas como dimensión de la logística y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Paucartambo es positiva con un valor de 0.581, con un nivel de significancia menor a 0.05 lo que valida el valor correlacional. esta afirmación de relación entre la dimensión y la variable puede ser corroborada con la información de la tabla 3 donde los trabajadores han expresado que dicha comuna en tiempos de pandemia ha tenido criterios de compra basado en la calidad, dado que muchos de los productos obtenidos debieron llegar a mano de los contribuyentes finales, así sostiene el 66.7% de encuestados. De esta manera en la tabla 20, los contribuyentes expresaron en un porcentaje similar que en tiempos de pandemia la Municipalidad está transmitido confianza en cómo han prestado su servicio, así manifiesta el 50.5%. si bien es cierto hay un porcentaje alto de indiferencia, empero esto no distorsiona lo entendido por los contribuyentes. A partir de este cálculo, podemos confirmar que, si existe relación significativa o directa entre las compras públicas y la

Municipalidad de Paucartambo en tiempos de pandemia, dado que sus compras fueron de calidad, lo que ha sido percibido por los usuarios en los servicios que ha prestado dicha Municipalidad en tiempos de pandemia. Confirmando esta primera hipótesis planteada.

Existe relación significativa entre el abastecimiento y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022

**Tabla 37**  
*Correlación de Pearson para analizar la relación entre el abastecimiento y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022*

		Abastecimiento (6)	Calidad de los servicios (25)
Abastecimiento (6)	Correlación de Pearson	1	,601
	Sig. (bilateral)		,019
	N	15	15
Calidad de los servicios (25)	Correlación de Pearson	,601	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	15	15

**Análisis inferencial y descriptivo:** respecto al abastecimiento y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Paucartambo, podemos observar que el coeficiente de relación entre ambos es 0.601, con un nivel de significancia menor a 0.05 lo que valida dicho argumento. Si bien es cierto, con ello podemos esbozar un argumento que confirme la hipótesis planteada, sin embargo, no sería suficiente si no se cita la información descriptiva correspondiente a la dimensión y variable. En la tabla 6 se puede observar que los trabajadores reconocen en 53.3% que la Municipalidad no tuvo problemas para distribuir las compras de primera necesidad que requería en tiempos de pandemia la población. Este trabajo municipal ha sido percibido por los contribuyentes en la tabla 25 como un cumplimiento de sus servicios tal como han sido ofrecidos así sostiene el 59.2% que está de acuerdo con la pregunta y 11.9% que está muy de acuerdo. La Municipalidad de Paucartambo es una comuna con muchos recursos dadas las

transferencias del canon, Es por ello que la demanda de su población requiere fundamentalmente uso efectivo de sus recursos. De esta manera podemos confirmar la hipótesis especificados planteada, dado que hay argumentos suficientes no solo inferenciales sino también estadísticos que confirman el nivel de complementariedad que existe entre la dimensión de la variable logística de la Municipalidad con la calidad de sus servicios que son percibidos apropiadamente por la población.

Existe relación significativa entre los inventarios y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022

**Tabla 38**  
*Correlación de Pearson para analizar la relación entre los inventarios y la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022*

		Inventarios (11)	Calidad de los servicios (29)
Inventarios (11)	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,022
	N	15	15
Calidad de los servicios (29)	Correlación de Pearson	,578	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	15	15

Análisis inferencial y descriptivo: finalmente respecto al nivel de asociatividad que existe entre los inventarios y la calidad de los servicios, podemos observar que el indicador de relación muestra un valor positivo en la tabla anterior, siendo 0.578, con un nivel de significancia bilateral menor a 005 lo que valida el argumento, sin embargo, es necesario comprender la información descriptiva para darle razón a la estimación inferencial pudiendo observar en la tabla 11 que los trabajadores han expresado que la Municipalidad garantiza inventario de productos para poder atender a la población en tiempos difíciles como los vividos en pandemia coma así sostiene el 53 3% de

encuestados. Tras ello podemos encontrar información de la tabla 29 donde los contribuyentes expresan que la Municipalidad ofreció servicios oportunos en tiempos de pandemia así sostiene el 49.5% de quienes fueron encuestados. De esta manera tenemos argumentos suficientes para poder afirmar que hay una relación y significancia entre ambas que es muy estrecha dado el comportamiento que ha tenido la Municipalidad y la percepción que tienen los pobladores de Paucartambo. Confirmando de esta manera, que la hipótesis que ha sido planteada tiene asidero en dichos argumentos. Con ello se concluye el nivel de contrastación de las dimensiones respecto a la variable calidad de los servicios que no solo tienen opinión de los trabajadores sino también de los mismos contribuyentes.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. DISCUSIÓN CON LOS ANTECEDENTES

Lo que se ha podido observar tras contrastar las hipótesis respectivas de la presente tesis, es que los resultados son claros en precisar el nivel de relación que existe entre las dos variables. Leo el punto de partida entendido para ello ha sido determinado fundamentalmente de manera descriptiva e inferencial siendo los trabajadores quienes han especificado características de cómo es la logística en Paucartambo y la percepción que tienen los contribuyentes respecto a los servicios que la comuna brinda. Frente a la realidad mencionada, estos hallazgos no difieren de lo escrito por investigadores a nivel internacional, nacional y local. Según, Jiménez & Balarezo, (2022) en su tesis titulada: La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo. Si observamos las conclusiones del autor citado, podremos observar que la calidad del servicio público está condicionado a elementos propios de la logística como lo que ha generado satisfacción inmediata en los usuarios de dicha gobernación. Esta afirmación no difiere de lo que hemos explicado en los ítems anteriores dado que efectivamente si los servicios públicos tienen las condiciones adecuadas en términos logísticos, estos serán prestados con un nivel de percepción positiva alto como lo viste en la tesis. Según, Guevara, (2021) en su tesis titulada: Análisis de la gestión de logística de una entidad estatal del Perú, 2021. Teniendo como objetivo “Analizar la situación de gestión logística en una entidad estatal del Perú” si bien es cierto el autor hace una descripción de una problemática transversal a nivel logístico en todo El País, sin embargo paucartambo ha demostrado tener una capacidad distinta dado la cantidad de recursos que tiene producto del canon, de esta manera estos elementos logísticos garantizan que los compromisos de la Municipalidad en paucartambo con respecto a la población sean cumplidos. Según, Palma, (2021) en su tesis titulada: La Gestión de Logística y el Desempeño Laboral en la Red de Salud Ambo, Periodo 2020. El autor a nivel local también

expresa lo mismo dado que la gestión logística permite a los trabajadores en las red de salud de ambos brindar servicios apropiados dado que cuentan con las condiciones tangibles para dicho fin. de esta manera las tesis que han sido citadas guardan coherencia y propiedad con las conclusiones a las que arriba esta investigación.

## **5.2. DISCUSIÓN CON EL MARCO TEÓRICO**

Sí podemos observar la teoría planteada por diferentes autores en cuanto a la logística y calidad de servicio público entenderemos conceptualmente lo que se espera de estas variables por ejemplo, Según, Velásquez, (2016) sostiene que los procesos de coordinación, gestión para el abastecimiento en las Municipalidades son aquellas labores que ayudan a que los productos básicos sean transformados en producto de stock y estas estén listas para salir desde la fábrica hasta el gobierno encargado del requerimiento. Estas labores en la planeación de manejo, como el manejo, el amanzamiento, el traslado y el reparto de los productos en sitios acordados (2016, pág. 17). De acuerdo a la Escuela de PostGrado, Universidad Continental, (2018) sostienen que el objetivo principal de la logística es garantizar que la entrega del producto se realice en el plazo establecido y en óptimas condiciones con el menor costo posible. Para que esto se llegue alcanzar tiene que haber sinergismo de atención, datos y de financiamiento por parte del estado (2018, pág. 56).

Según, Sarra, (2004) sostiene que los procesos de coordinación y gestión de abastecimiento contraria en la administración de la cadena de suministro sostiene que las actividades de procesos son una porción del abastecimiento y lo mejor que se puede obtener de esto es tercerizar los productos, los cuales son:

- Elaboración de los requerimientos
- Valoración de materia prima
- Administración de materia prima
- Empaquetamiento

- Abastecimiento
- Traslado
- Seguimiento de proveedores de servicios logísticos
- Administración y control de stock
- Trazo de redes logísticas

A partir de estos considerandos Paucartambo ha comprendido en términos municipales que es fundamental garantizar los recursos necesarios para que los servicios sean prestados adecuadamente y la población sea quien juzgue la labor. Y es pues Según, Sancho, (2002) sostiene que la administración pública exige que los servicios públicos deben ser de calidad. Además, es un recurso del estado para contrarrestar las desigualdades de la ciudadanía, ya que todos deberían recibir los mismos servicios. Como entidad encargada de gestionar la calidad de los servicios, debemos aportar soluciones y ofrecer otras formas de solucionar las dificultades frecuentes. No se debe seguir devaluando los servicios públicos y evitar que se sigan presentando ineficiencias que se puedan emplear para dañar al estado. Esta es una responsabilidad del personal de Administración Pública, ya que implica comprometerse con la población e incluir la mejora de las condiciones laborales, para perfeccionar el servicio que se brinda.

Como podemos observar en las publicaciones plasmadas en esta investigación los autores coinciden con los hallazgos de esta tesis. Siendo necesario ser claros al momento de confirmar que dichos resultados permitirán que se amplíen los conocimientos respecto a lo que se sabe tanto de la logística como de los servicios en la Municipalidad de Paucartambo.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general planteado, se determinó como influye la logística en la calidad de los servicios públicos en tiempos de covid19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo – Pasco 2022. Esta afirmación se basa, en el coeficiente de correlación obtenida cuyo valor es 0670, indicando un nivel de relación directa. Sostenida además en información de la tabla 1 y la tabla 17 donde sostiene que el 66.7% de trabajadores encuestados perciben que las compras fueron oportunas en tiempos de pandemia lo que ha permitido que el 53.3% de contribuyentes reconozca eficiencia en la prestación de los servicios públicos de dicha Municipalidad.
2. Respecto al objetivo específico 1 planteado se determinó como influye las compras públicas en la calidad del servicio público en tiempos de COVID en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco 2022. Se basa esta afirmación en el valor del coeficiente de correlación que es 0.581, describiendo en sí misma un nivel de relación directa significativa, sostenida además en información de la tabla 3 y 20 donde los trabajadores reconocen que los productos llegaron a manos del público objetivo siendo éstos de calidad así sostiene el 66 7%, lo que ha permitido que el 50.5% de contribuyentes reconozca que la comuna transmite confianza en los servicios que presta.
3. Respecto al objetivo específico 2 se determinó como influye el abastecimiento en la calidad del servicio público en tiempos de COVID en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco 2022. Dicha afirmación se basa específicamente en el valor del coeficiente de correlación Pearson siendo 0601 positivo indicando un nivel de relación directa y muy significativa. Basado además en información de la tabla 6 y 25 donde el 53% de trabajadores reconoce que la Municipalidad no tuvo problemas para adquirir los insumos necesarios para prestar los servicios coma lo que ha permitido que el 59 2% de contribuyentes reconozca la Municipalidad ha cumplido con sus compromisos en tiempos de pandemia.

4. Respecto al objetivo específico 3 planteado se determinó como influye el inventario en la calidad del servicio público en tiempos de COVID en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco 2022. Se basa esta afirmación en el coeficiente de correlación obtenida cuyo valor es 0578 indicando un nivel de relación directa y muy significativa entre las variables, sostenido además en información de las tablas 11 y 29, donde podemos observar que el 53.3% de los trabajadores sostiene que los inventarios de la Municipalidad siempre fueron oportunos teniendo insumos necesarios para poder atender la demanda de la población. Lo que ha permitido que el 49.5% de contribuyentes reconozca esta virtud en la Municipalidad en un porcentaje de 49.5%.

## RECOMENDACIONES

1. Queda demostrado que existe una relación entre la logística y la calidad de los servicios en Paucartambo, dado esta situación es importante recomendar al Gerente Municipal socializar los resultados del uso de recursos y la prestación de los servicios, debiendo aplicar una encuesta en el más breve plazo para conocer el nivel real de satisfacción.
2. Respecto a la dimensión de compras públicas y la calidad del servicio, es importante que la Municipalidad Distrital de Paucartambo incorpore un representante de la sociedad civil en las comisiones de adquisición dado que eso le permitirá tener transparencia puesto que en su condición de veedores los actores civiles emitirán una opinión favorable en cuanto a la calidad de los insumos que se obtenga para los servicios públicos que prestan.
3. Respecto a la dimensión de abastecimiento, hay tareas específicas de la Municipalidad que deben ser comprendidas por todos los trabajadores por su totalidad, debiendo esto será el primer puente para hacer comprender a la población en general cuál va a ser el mecanismo que va a facilitar la llegada de estos productos de primera necesidad a sus hogares. Esto puede ser desarrollado en talleres de socialización e integración.
4. Respecto a la dimensión de Inventarios la tesis recomienda al Gerente Municipal contratar centros de abastecimiento donde se pueda observar las adquisiciones no solamente a nivel de organismos de la misma Municipalidad sino también de representantes de la organización civil debidamente acreditada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alba Ramírez, A. (2006). *Instituciones, igualdad de oportunidades y bienestar económico en España*. Barcelona: Fundacion BBVA.
- Alicia Alles, M. (2007). *Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Augstein, F. (2010). *Lealtad y traición: Jorge Semprún y su siglo*. Rusia : Tusquets Editores.
- Bohorquez, N. &. (2022). *Análisis de procesos de compras públicas de madera 2016–2019*. Bogotá: Food & Agriculture Org.
- Castro, P. J. (2015). *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio*. España: Ideas Propias .
- Catañeda Zelada, E. M. (2019). *Gestión Logística y su relacion con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial De Chepén año 2018*. Lima : Universidad Cesar Vallejo .
- Dag Heward, M. (2017). *Lealtad y deslealtad*. España: Loyalty.
- Decreto Supremo de la República del Perú. (Martes de Junio de 2022). *El Peruano*. Obtenido de Disponen medida sobre la presentación del inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al Año Fiscal 2020: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-medida-sobre-la-presentacion-del-inventario-patrimo-decreto-supremo-n-344-2020-ef-1904869-1/>
- Echevarria Cueva, C. M. (2015). *Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Escuela de PostGrado , Universidad Continental. (viernes de Junio de 2018). *Universidad Continental*. Obtenido de La confianza y la eficiencia: dos factores clave para la gestión logística en el sector público: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dos-factores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico>

- Fernández Collado, Carlos & baptista Lucio, Pilar & hernandez Sampieri, Roberto. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Fernandez Saime, L. (2019). *Gestión logística y calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018*. Ayacucho: Universidad Peruana de Ciencias e Informatica.
- Fierro, A. (1996). *Manual de psicología de la personalidad*. Barcelona: Paidós iberia, S.A.
- Fondevila Antolín, J., Palacín Sáens, B., Marín Moreno, J. L., & Mayor Gomez, R. &. (2017). *alidad, transparencia y ética pública*. Madrid: INAP Editorial.
- Ghezzi, P. (2022). *El Estado productivo: Una apuesta para reconstruir la relación entre mercado y Estado en el Perú de la pospandemia*. Lima: Planeta Perú.
- Gonzalez Bermudez, S. E. (2012). *Gerencia Pública Integral Estratégica con Calidad*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Guevara Alcántara, E. Z. (2022). *Análisis de la gestión de logística de una entidad estatal del Perú, 2022*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Gutiérrez Gómez, M. C. (2018). *Logística de Aprovechamiento* . Madrid: Editorial Síntesis .
- Jiménez Silva, W. R. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Mexico: Editorial PERSON EDUCACIÓN.
- Leyva Vázquez, M. &. (2018). *MÉTODOS MULTICRITERIOS PARA DETERMINACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL ANÁLISIS DE LA TRASPARENCIA*. Brusceles: Infinite Study.

- Lowenfeld, V., & Brittain, W. (2008). *Desarrollo de la capacidad intelectual y creativa*. Madrid: Sintesis.
- Lustiger, G. (2002). *El Inventario*. Madrid: Ediciones AKAL.
- Martínez Moya, E. (2007). *Gestión de Compras*. Madrid: FC Editorial.
- Mc Clelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Hunama*. Madrid: NARCEA S.A.
- Merodio Lopez, J. (20 de julio 2020). *Desafíos que enfrenta la logística en tiempos de pandemia*. Lima : Conexión ESAN.
- Morales Bravo, C. F. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Periodo 2015*. Huánuco: Universidad Hermilio Valdizan - Huánuco.
- Onofre Palomino, J. F. (2022). *Gestión de Logística y Cumplimiento de Metas en la Unidad Ejecutora de Educación - UGEL, Huánuco 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Organismo para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2017). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública La Contratación Pública en el Perú Reforzando Capacidad y Coordinación*. París: OECD Publishing.
- Palma Ventura, L. S. (2022). *La Gestión de Logística y el Desempeño Laboral en la Red de Salud Ambo, Periodo 2020*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Patiño Peñafiel, J. D. (2019). *Análisis de la Calidad del Servicio de las Agencias de Viajes en Guayaquil para el diseño de un manual de estandarización de procesos*. Guayaquil : Universidad de Guayaquil.
- Perales Hidalgo, M. L. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Ica: Universidad Cesas Vallejo.

- Pillco Onilla, J. R. (2018). *SISTEMA DE GESTION Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS BASICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA - HUANUCO, PERIODO 2017*. Huánuco: Universidad Hermilio Valdizan - Huánuco.
- Pin, J. R. (2006). *Consistencia: Donde las grande ideas encuentran expresion*. Escocia : Pearson Educació.
- Riesco, M. G. (2006). *Gestion De La Produccion/the Transit of Production: Como Planificar Y controlar la produccion industrial*. España: Editorial Ideas propias .
- Rincón Cárdenas, E. &. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Rosario: Editorial Universidad del Rosario.
- Robinson, W. I. (2014). *Una teoría sobre el capitalismo global: Producción, clase y Estado en un mundo transnacional*. Ciudad de México: Siglo XXI Editores México.
- Romero Romero, E. (2015). *Administración y finanzas públicas en el estado colombiano*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Salas Leal, G. K. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Sanabria Pulido, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Huancayo: Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Sancho Royo, D. (2002). *Gestión de servicios públicos*. Lima: Tecnos Editorial.
- Santisteban Alvitres, M. I. (2020). *Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. Chepén: Universidad Cesar Vallejo.

Sarra de la Figuera, D. (2004). *Métodos cuantitativos para la toma de decisiones*. Madrid: Grupo Planeta (GBS).

Secretaría de Gestión Pública. (Abril de 2022). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Obtenido de NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Tonato Chisaguano, B. V. (2017). *La Calidad del Servicio Público en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016*. Quito: Universidad de Postgrado del Estado.

Tous Zamora, D., & Guzmán Parra, V. F. (2019). *Sistemas de Producción: Análisis de las actividades primarias de la cadena*. Madrid : ESIC Editorial.

Vega Lopez, E. (2014). *Valor, Fortuna y Lealtad*. España: CERVANTES.

Velásquez Salazar, G. (Lunes de Noviembre de 2016). *Conexiónesan*. Obtenido de Gestión logística en el sector público: ¿un tema de eficiencia o de confianza?: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-logistica-sector-publico-tema-eficiencia-o-confianza>

Zambrano Barrios, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Perú: Universidad Católica Andrés.

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Verastegui Santiago, C. (2023). *Logística y la calidad de los servicios públicos en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Paucartambo - Pasco 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARTAMBO EN TIEMPOS DE COVID-19 – PASCO 2022

**Bach. Verastegui Santiago, Cristian David**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>	<b>Instrumentos</b>
<p><b>General</b></p> <p>¿Cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar cómo influye la logística en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p><b>General</b></p> <p>Ho</p> <p>La logística influye significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Logística</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compras</li> <li>- Abastecimiento</li> <li>- Inventario</li> </ul> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Calidad de los servicios públicos</p>	<p><b>Tipo</b></p> <p><b>Investigación:</b> La investigación es de tipo aplicada, en el sentido que determinara las razones que existe y relacionan ambas variables entre sí.</p> <p><b>Nivel</b></p> <p><b>Investigación:</b> la tesis es de tipo descriptiva – correlacional, el mismo</p>	<p><b>de Encuesta:</b> dirigido a los vecinos del distrito para determinar su percepción respecto a la calidad de los servicios públicos en Paucartambo</p> <p><b>Cuestionario:</b> a funcionarios para conocer características de la logística y su impacto en los servicios</p>
<p><b>Específico</b></p> <p>¿Cómo influye las compras públicas en la calidad de los servicios públicos en</p>	<p><b>Específico</b></p> <p>Determinar cómo influye las compras</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b></p> <p>La logística no influye significativamente en la calidad de los servicios públicos en la</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>Satisfacción</li> </ul>		

<p>la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022?</p>	<p>públicas en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p>Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p>que permite establecer el nivel de asociatividad entre las variables.</p>
<p>¿Cómo influye el abastecimiento en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022?</p>	<p>Determinar cómo influye el abastecimiento en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p><b>Específico</b> Las compras públicas influyen significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p><b>Diseño:</b> la tesis es no experimental, de tipo transeccional, aplicando instrumentos de manera transversal a toda la muestra.</p>
<p>¿Cómo influye los inventarios en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022?</p>	<p>Determinar cómo influye los inventarios en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p>El abastecimiento influye significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Paucartambo en tiempos de covid19 – Pasco 2022</p>	<p><b>Población:</b> usuarios de Paucartambo</p> <p>Muestra:</p>

---

tiempos de covid19 – la Municipalidad calidad de los servicios  
Pasco 2022? Distrital de públicos en la  
Paucartambo en Municipalidad Distrital de  
tiempos de covid19 – Paucartambo en tiempos  
Pasco 2022 de covid19 – Pasco 2022

---



## ANEXO 2

### ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES ENCARGADOS DE LAS COMPRAS PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE PAUCARTAMBO, 2022

Instrucciones:

La siguiente encuesta tiene fines académicos su contribución será importante para lograr explicar la percepción de la población respecto a la logística y los servicios en la comuna.

A Continuación, se detalla la siguiente escala para dar respuesta:

1 =muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 =ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = es de acuerdo; 5 = muy de acuerdo

Ítems /Preguntas	1	2	3	4	5
1. La Municipalidad fue oportuna en tiempos de pandemia con las compras que demando la población					
2. La Municipalidad hizo llegar oportunamente los servicios a la población					
3. Considera que las compras de la Municipalidad tuvieron criterios de Calidad					
4. Las adquisiciones de la Municipalidad en tiempos de Pandemia son productos de Calidad					
5. Las compras de la Municipalidad fueron suficientes para distribuir a la población					
6. La Municipalidad no tuvo problemas para distribuir compras a toda la población					
7. Considero que la Municipalidad cuenta con stock de productos que requiere la población en tiempos de pandemia					
8. La Municipalidad se ha anticipado a la pandemia con sus compras					
9. La Municipalidad mantiene almacenado los productos para distribuir a la población					

10. El almacenamiento de la Municipalidad es en un lugar seguro					
11. La Municipalidad tiene sistemas de control que garantiza inventarios de productos para distribuir a la población 12. La población participa en los sistemas de control					
13. La Municipalidad tiene sistemas de distribución de productos en tiempos de pandemia 14. La Municipalidad llevo de manera uniforme a toda la población distribuyendo sus productos					
15. La Municipalidad preparo los servicios de acuerdo a las necesidades de la población en tiempos de pandemia 16. La Municipalidad toma en cuenta la coyuntura para ofrecer servicios en tiempos de pandemia					
17. La Municipalidad demostró eficiencia en la prestación de sus servicios en tiempos de pandemia 18. La Municipalidad cuenta con sistemas que permiten ser eficientes en los servicios					

**Muchas gracias**



## ENCUESTA DIRIGIDO A LAS FAMILIAS DE PAUCARTAMBO

### INTRUCCIONES:

La siguiente encuesta tiene fines académicos su contribución será importante para lograr explicar la percepción de la población respecto a la logística y los servicios en la comuna.

A Continuación, se detalla la siguiente escala para dar respuesta:

1 =muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 =ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = es de acuerdo; 5 = muy de acuerdo

Ítems /Preguntas	1	2	3	4	5
1. Los servicios brindados en la Municipalidad me permiten tener confianza con ellos en tiempos de pandemia 2. Confío en la Municipalidad por los servicios que brindo en tiempos de pandemia					
3. Los servicios brindados por la Municipalidad son completos como espera la población 4. Los servicios de la Municipalidad tienen componente que generan confianza a toda la población					
5. Los servicios de la Municipalidad son brindados por personal con capacidad en tiempos de covid 6. Los servicios brindados por la Municipalidad tienen cualidades técnicas que generan confianza en toda la población					
7. La Municipalidad cumple con los servicios tal como programa 8. La Municipalidad en tiempos de pandemia hizo de conocimiento de los momentos en que brindaría los servicios					
9. Los servicios de la Municipalidad fueron ofrecidos con criterios de calidad					

10. Los servicios de la Municipalidad se ofrecieron como alternativa para paliar la pandemia					
11. Los servicios de la Municipalidad fueron buenos en tiempos de pandemia 12. La Municipalidad cumplió con su oferta en tiempos de pandemia					

**Muchas gracias**