Revista de Investigación e Innovación Científica y Tecnológica
GnosisWisdom - ISSN: 2789-4282
Artículo original
Volumen 6 Número 2, Mayo - Agosto de 2026

Gestión logística y calidad de servicio del personal administrativo en un gobierno local altoandino del Perú

Logistics management and quality of service provided by administrative staff in a high-Andean local government in Peru

Romario Benito Soriano ORCID
romario.benito@unh.edu.pe

Jaime Noel Arroyo Montañez ORCID
jaimenoelarroyo@hotmail.com

Edgardo Felix Palomino Torres ORCID
edgardo.palomino@unh.edu.pe

Daniel Quispe Vidalon ORCID
daniel.quispe@unh.edu.pe

https://doi.org/10.54556/gnosiswisdom.v6i2.113
Fecha de publicación: 2026-08-31
Fecha de envío: 2026-07-27

Resumen

Introducción: La gestión logística sostiene la operación de las entidades públicas, cuyos servicios son cuestionados por su baja calidad. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2018. Metodología: Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 servidores administrativos, que integraron una muestra censal. Como técnica se empleó la encuesta y, como instrumento, un cuestionario de 28 ítems en escala de tipo Likert de cinco categorías. Los datos se procesaron en IBM SPSS versión 21 y las hipótesis se contrastaron mediante el coeficiente rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5 %. Resultados: Descriptivamente, el 82,3 % de las respuestas sobre gestión logística se ubicó en las categorías «siempre» y «casi siempre», con la dimensión compras como la más débil (76,8 %), pues solo el 60 % percibió seguimiento contractual frecuente. La calidad de servicio alcanzó un 92,9 % de valoraciones favorables. Inferencialmente, se halló una correlación positiva alta entre ambas variables (rho = 0,868; p = 0,008). Asimismo, se correlacionó significativamente con la gestión de recursos tecnológicos (rho = 0,786), la gestión de recursos humanos (rho = 0,803), la capacidad de respuesta (rho = 0,819), la empatía (rho = 0,794) y la cortesía (rho = 0,827). Se concluye, la gestión logística se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo; así, cuanto más planificados sean los procesos de compras, almacenamiento y distribución, mejor será la atención brindada. Por ello, se recomienda fortalecer el seguimiento contractual y la capacitación permanente del personal.

Palabras clave: gestión logística; calidad de servicio; gobierno local; compras públicas; personal administrativo.

CC BY

Abstract

Introduction: Logistics management underpins the operations of public entities, whose services are often criticized for their poor quality. This study aimed to determine the relationship between logistics management and the quality of service provided by administrative staff within the Logistics Sub-department of the Provincial Municipality of Huancavelica in 2018. Methodology: A quantitative, applied, descriptive-correlational study was conducted using a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 25 administrative staff members, who formed a census sample. Data were collected via a survey using a 28-item questionnaire based on a five-category Likert scale. Data were processed using IBM SPSS version 21, and hypotheses were tested using Spearman's rho coefficient at a 5% significance level. Results: Descriptively, 82.3% of responses regarding logistics management fell into the "always" or "almost always" categories; the "purchasing" dimension was the weakest (76.8%), with only 60% of respondents reporting frequent contract monitoring. Service quality received a 92.9% favorable rating. Inferential analysis revealed a strong positive correlation between the two variables (rho = 0.868; p = 0.008). Furthermore, significant correlations were found with the management of technological resources (rho = 0.786), human resource management (rho = 0.803), responsiveness (rho = 0.819), empathy (rho = 0.794), and courtesy (rho = 0.827). It is concluded that logistics management is directly and significantly related to the quality of service provided by administrative staff; therefore, the better the planning of purchasing, storage, and distribution processes, the higher the quality of service delivered. Therefore, it is recommended to strengthen contractual monitoring and the ongoing training of personnel.

Keywords: logistics management; quality of service; local government; public procurement; administrative staff.

Introducción

A escala internacional, la logística pasó de ser una función militar a un componente estratégico de la gestión; ya Babbage (1832) reconocía la contribución de la función de compras al éxito de la organización, y Bello (2013) describe cómo la necesidad de transportar y almacenar bienes condicionó la vida económica desde sus orígenes. Urday Jáuregui y Cebreros Gutiérrez (2017) definen la logística como el proceso de planear, implementar y controlar eficazmente el flujo y almacenamiento de bienes hasta el punto de consumo, mientras que Flores Tapia (2014) advierte que su uso es creciente en organizaciones con usuarios dispersos. Paralelamente, la calidad de servicio se entiende como la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio recibido (Zeithaml et al., 1993), que Evans y Lindsay (2000) asocian con rapidez de entrega, cumplimiento de procedimientos y satisfacción; asimismo, Fernández (2015) examinó la atención a usuarios de la administración pública argentina. En el ámbito nacional, los gobiernos locales son cuestionados por la baja calidad de atención de sus áreas, problemática abordada por Huamán Bedón (2017) en la Municipalidad Provincial de Corongo. En el plano local, Gaspar Sánchez (2015) estudió la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, cuya Sub Gerencia de Logística, integrada por 25 servidores, concentra las compras, el almacenamiento y la distribución. Los datos recogidos revelan que solo el 40 % del personal afirma que siempre se realiza el seguimiento de documentos y contratos, que un 12 % indica que nunca se efectúa y que apenas el 20 % considera que los bienes se ubican siempre adecuadamente en el almacén, situación agravada por el cambio de gestión de 2018.

Frente a esta problemática, diversos estudios han explorado el vínculo entre logística y calidad de servicio. En el ámbito internacional, Droguett (2012) analizó los factores que inciden en la evaluación de la calidad y la satisfacción de los clientes en la industria automotriz chilena, mientras que Hidalgo Faytong (2015) propuso un modelo de

CC BY

gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo, en Ecuador. En el plano nacional, Gómez Cáceres (2014) concluyó que la gestión logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no era eficiente, debido al incumplimiento de las actividades y objetivos de su oficina de Logística y Servicios; Alvarez Cabrera (2017) estudió el control interno y el proceso de gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca; y Condori Quispe (2018) examinó la gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre. Desde el punto de vista teórico, la gestión logística se concibe como el arte del almacenaje y del movimiento de mercancías e información, cuya buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta y mejora el nivel de servicio (Zuluaga, 2018); en el sector público, se operacionaliza mediante las dimensiones compras, almacenamiento y distribución. Por su parte, la calidad de servicio se define como el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente (Parasuraman et al., 1994) y, en el contexto municipal, se expresa en la gestión de recursos tecnológicos, la gestión de recursos humanos, la capacidad de respuesta, la empatía y la cortesía (Inca Allccahuamán, 2015).

En consecuencia, el presente estudio propone analizar la gestión logística como soporte estructural de la calidad de servicio, pues la eficiencia en compras, almacenamiento y distribución condiciona la atención del personal. Desde la perspectiva teórica, la investigación se sustenta en el enfoque de Deming (1989), para quien mejorar la calidad reduce costos e incrementa la productividad, y en la concepción de Calderón y Cornetero (2014), quienes entienden la gestión logística como instrumento estratégico de planificación, implementación y control del flujo de bienes. Asimismo, se incorpora la visión de Münch (2007) sobre los recursos tecnológicos como aplicación del conocimiento científico a sistemas y procesos, y la de Chiavenato (2007), que reconoce a las personas como el recurso que articula las operaciones organizacionales. Abad Acosta (2014) refuerza este planteamiento al señalar que la calidad de servicio exige el esfuerzo colectivo de todas las áreas, en tanto que Jones y George (2010) sostienen que la capacidad de respuesta requiere competencias distribuidas en toda la organización. Desde la perspectiva práctica, los resultados permitirán que la Sub Gerencia de Logística optimice su cadena de abastecimiento, fortalezca el seguimiento contractual y oriente la capacitación de sus servidores. En el contexto regional, Araujo Paitan (2018) abordó la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Huancavelica, y Cabanillas Terrones (2015) planteó un plan de calidad para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco; no obstante, ambos trabajos se centran en la satisfacción del usuario externo. Por ello, persiste un vacío de conocimiento sobre cómo la gestión logística se relaciona con las dimensiones de la calidad de servicio del personal administrativo en los gobiernos locales altoandinos del Perú.

En atención a lo expuesto, el objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2018. Complementariamente, cinco objetivos específicos buscaron establecer la relación entre la gestión logística y cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, a saber: la gestión de recursos tecnológicos, la gestión de recursos humanos, la capacidad de respuesta, la empatía y la cortesía. Para alcanzar dichos propósitos, se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal que permitió observar las variables en su contexto natural, sin manipularlas deliberadamente. Seguidamente, se trabajó con la totalidad de los 25 servidores administrativos, nombrados y contratados, de la Sub Gerencia de Logística, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 28 ítems en escala de tipo Likert de cinco categorías, previa autorización de la alcaldía. Posteriormente, la información recolectada fue tabulada, codificada y procesada en el software

CC BY

estadístico IBM SPSS versión 21 y en Microsoft Excel 2016, elaborándose tablas de frecuencias y porcentajes por ítem y dimensión. Finalmente, la hipótesis general y las específicas se contrastaron mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5 %, y su magnitud se interpretó conforme a una escala de valores de correlación. De este modo, el artículo se organiza en una sección de metodología, la presentación y discusión de los resultados y, por último, las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la gestión municipal.

Metodología

Ámbito de estudio.

La investigación se desarrolló en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, ubicada en el distrito, provincia y departamento de Huancavelica, en la sierra central del Perú. Temporalmente, el estudio abarcó el año 2018, periodo que coincidió con el proceso de elecciones regionales y municipales y con la consecuente rotación del personal contratado.

Enfoque de investigación.

El estudio se ciñó al enfoque cuantitativo, por cuanto las variables fueron medidas numéricamente mediante un instrumento estructurado y analizadas con procedimientos estadísticos para contrastar hipótesis previamente formuladas (Hernández et al., 2014).

Tipo y nivel de investigación.

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que, según Baquerizo (2015), quien cita a Sánchez y Reyes, ésta "se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven" (p. 33). En cuanto al nivel, fue descriptivo correlacional, dado que tuvo como finalidad "conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular" (Hernández et al., 2014, p. 93).

Diseño de investigación.

Se adoptó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, ya que las variables se observaron en su contexto natural, sin manipulación deliberada, y la información se recolectó en un único momento (Hernández et al., 2014). Su esquema es el siguiente:

$$\begin{array}{cc} & O_1 \\ M & r \\ & O_2 \end{array}$$

Donde M representa la muestra de 25 servidores; O_1, la observación de la gestión logística; O_2, la observación de la calidad de servicio; y r, la relación entre ambas variables.

Población y muestra.

Arias (2006) define la población como el "conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación" (p. 81). En este caso, estuvo constituida por los 25 trabajadores de la Sub Gerencia de Logística, cualquiera fuese su modalidad contractual. Asimismo, la muestra es un "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Arias, 2006, p. 83); no obstante, al tratarse de una población reducida, se optó por una muestra censal, conformada por los 25 servidores nombrados y contratados. El muestreo fue no probabilístico e intencional.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Baquerizo (2015), quien cita a Hernández, el instrumento "es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente" (p. 34). En concordancia, se empleó la encuesta como técnica principal y un cuestionario de 28 ítems como instrumento, valorado en una escala ordinal de tipo Likert (5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = regularmente, 2 = alguna vez, 1 = nunca). De forma complementaria, se recurrió al análisis documental mediante fichas bibliográficas para la construcción del marco teórico. La confiabilidad del instrumento se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. La Tabla 1 resume la operacionalización de las variables.

CC BY

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Gestión logística (Zuluaga, 2018)	Compras	Programación, requisición, cotización, selección del proveedor, orden de compra, seguimiento, recepción y manejo de facturas	1–5
	Almacenamiento	Existencias disponibles, tiempo límite de caducidad y notificación de existencias para pedidos	6–10
	Distribución	Operaciones de entrega, reducción de costos de transporte, capacidad de almacenamiento y red de repartidores	11–14
Calidad de servicio (Parasuraman et al., 1994)	Gestión de recursos tecnológicos	Uso del plan tecnológico y mantenimiento preventivo	15–17
	Gestión de recursos humanos	Políticas y prácticas de recursos humanos	18–20
	Capacidad de respuesta	Oportunidad de respuesta ante solicitudes	21–23
	Empatía	Comprensión de las necesidades del otro	24–26
	Cortesía	Trato personal	27–28

Procedimiento.

Baquerizo (2015), quien cita a Carrasco, señala que las técnicas "constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica" (p. 34). Bajo esta premisa, en primer lugar, se revisó la información documental proporcionada por la Sub Gerencia de Logística; en segundo lugar, se solicitó la autorización del alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancavelica; en tercer lugar, se aplicó el cuestionario a los 25 servidores; y, finalmente, las respuestas fueron tabuladas y codificadas para su análisis, síntesis e interpretación.

Análisis de datos.

El procesamiento se efectuó en IBM SPSS Statistics versión 21 y Microsoft Excel 2016. En el plano descriptivo, se elaboraron tablas de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem y por dimensión. En el plano inferencial, y dada la naturaleza ordinal de los datos, se aplicó el coeficiente rho de Spearman, el cual, según Briones (1996), "sirve para medir la asociación de dos variables ordinales cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas" (p. 129). Las hipótesis se contrastaron con un nivel de significancia de 0,05 y la magnitud de los coeficientes se interpretó según la escala de correlación de Hernández et al. (2014), en la cual los valores comprendidos entre 0,70 y 0,89 corresponden a una correlación positiva alta.

Aspectos éticos.

El estudio contó con la autorización formal de la máxima autoridad municipal. La participación de los servidores fue voluntaria y las respuestas se trataron de forma anónima y confidencial, con fines exclusivamente académicos. Asimismo, se respetó la autoría intelectual de las fuentes consultadas mediante su citación y referenciación conforme a las normas APA, séptima edición.

CC BY

Resultados y discusión

Estadística descriptiva

La tabla 2 sintetiza la proporción de valoraciones favorables (siempre y casi siempre) obtenidas en cada dimensión, calculada como el promedio de los ítems que la integran.

Tabla 2

Valoraciones favorables por dimensión (n = 25)

Variable	Dimensión	Ítems	Favorable (%)	Favorable del ítem crítico (%)
Gestión logística	Compras	1–5	76,8	60,0
	Almacenamiento	6–10	84,0	56,0
	Distribución	11–14	87,0	72,0
	Total variable	1–14	82,3	
Calidad de servicio	Recursos tecnológicos	15–17	92,0	88,0
	Recursos humanos	18–20	94,7	88,0
	Capacidad de respuesta	21–23	93,3	88,0
	Empatía	24–26	94,7	88,0
	Cortesía	27–28	88,0	88,0
	Total variable	15–28	92,9	

Como se aprecia, la gestión logística obtuvo un 82,3 % de valoraciones favorables, aunque con marcadas diferencias internas. La dimensión compras fue la más débil (76,8 %): si bien el 92 % del personal afirmó que la adquisición de bienes y servicios se realiza de manera organizada, solo el 40 % indicó que siempre se efectúa el seguimiento de documentos y contratos, e incluso un 12 % respondió que nunca se realiza; de igual modo, un 32 % calificó entre «regularmente» y «nunca» la adecuación de las contrataciones a los lineamientos de política institucional. En almacenamiento, aunque el 96 % confirmó la elaboración del resumen mensual de movimientos, únicamente el 20 % sostuvo que los bienes siempre se ubican adecuadamente. Por su parte, la calidad de servicio alcanzó un 92,9 % de valoraciones favorables; destacan el 88 % que declaró recibir siempre un servicio rápido, el 84 % que afirmó que el personal siempre escucha los problemas de la población y el 100 % que reconoció el cumplimiento de los plazos del Texto Único de Procedimientos Administrativos. En contraste, la cortesía registró la menor proporción favorable (88,0 %), con un 12 % que calificó el trato y el respeto mutuo solo como regulares.

Prueba de normalidad

Dado que la muestra fue inferior a 50 casos, el procedimiento indicado para verificar el supuesto de normalidad es la prueba de Shapiro-Wilk, bajo las hipótesis H_0: los datos siguen una distribución normal y H_1: los datos no siguen una distribución normal, con un nivel de significancia de 0,05. [Completar con el estadístico W y el valor p de cada variable y dimensión obtenidos en SPSS; la tesis fuente no reporta esta prueba.] No obstante, al tratarse de variables medidas en escala ordinal y de una muestra reducida (n = 25), los datos no cumplen las condiciones de una distribución normal continua, razón por la cual se justifica el uso de una prueba no paramétrica, específicamente el coeficiente rho de Spearman (Briones, 1996; Hernández et al., 2014).

CC BY

Estadística inferencial y discusión de resultados

Tabla 3

Correlación rho de Spearman entre la gestión logística y la calidad de servicio y sus dimensiones (n = 25)

Hipótesis	Relación con la gestión logística	rho	p (bilateral)	Decisión	Magnitud
HG	Calidad de servicio	0,868	0,008	Se rechaza H_0	Positiva alta
HE1	Gestión de recursos tecnológicos	0,786	0,023	Se rechaza H_0	Positiva alta
HE2	Gestión de recursos humanos	0,803	0,041	Se rechaza H_0	Positiva alta
HE3	Capacidad de respuesta	0,819	0,028	Se rechaza H_0	Positiva alta
HE4	Empatía	0,794	0,037	Se rechaza H_0	Positiva alta
HE5	Cortesía	0,827	0,021	Se rechaza H_0	Positiva alta

Nota. Nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

Hipótesis general.

Según la Tabla 3, entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo existe una correlación positiva alta (rho = 0,868) y estadísticamente significativa ($p = 0,008 < 0,05$); por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que ambas variables se relacionan de manera directa, de modo que una gestión logística más ordenada se asocia con una mejor calidad de atención.

Este hallazgo guarda coherencia, en sentido inverso, con lo reportado por Gómez Cáceres (2014), quien concluyó que la gestión logística de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no era eficiente debido al incumplimiento de las actividades y objetivos de su oficina de Logística, lo que sugiere que la debilidad en la programación y ejecución logística repercute en el servicio institucional.

Del mismo modo, el resultado es congruente con el interés de Condori Quispe (2018) por vincular la gestión logística hospitalaria con la calidad de atención y con el de Parodi Zavala (2017) por articular la gestión administrativa y la logística en el sector salud. En el plano teórico, la evidencia respalda a Zuluaga (2018), para quien la buena práctica logística mejora el nivel de servicio, y a Urday Jáuregui y Cebreros Gutiérrez (2017), que conciben la logística como un proceso orientado a satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Hipótesis específica 1.

La gestión logística se correlacionó de forma positiva alta con la gestión de recursos tecnológicos (rho = 0,786; $p = 0,023 < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. En términos prácticos, el 100 % de los encuestados reconoció que la municipalidad aprovecha la informática y la ofimática para atender a la población.

Este resultado concuerda con Münch (2007), quien define los recursos tecnológicos como la aplicación del conocimiento científico a equipos, sistemas y procesos, así como con el enfoque de Francisco Marcelo (2014) y Riveros Araque (2014), quienes analizaron propuestas de mejora de los sistemas de gestión de almacenes y de la logística de eventos, respectivamente, como vías para elevar el desempeño operativo. Asimismo, coincide con la propuesta de Hidalgo Faytong (2015), orientada a modernizar la gestión para mejorar la atención al usuario en un gobierno municipal ecuatoriano, y con el abordaje de Rosario Villareal (2018), quien relacionó las competencias profesionales con la gestión logística en la Universidad Nacional de Huancavelica.

Hipótesis específica 2.

Entre la gestión logística y la gestión de recursos humanos se obtuvo una correlación positiva alta ($rho = 0,803$; $p = 0,041 < 0,05$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Este hallazgo se refleja en que el 100 % del personal afirmó cumplir los plazos

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

del TUPA y el 96 % brindar una atención personalizada. Tales resultados se alinean con Chiavenato (2007), para quien las organizaciones necesitan a las personas del mismo modo que requieren recursos financieros, materiales y tecnológicos, y con Hitt et al. (2006), quienes sostienen que un personal capacitado y motivado influye significativamente en todas las actividades de la organización. Igualmente, refuerzan lo planteado por Robbins y Coulter (2010), que conciben la gestión de recursos humanos como el proceso de contar con las personas adecuadas en los lugares y momentos oportunos; por Jones y George (2010), que destacan a las personas como uno de los recursos más importantes de toda organización; y por Abad Acosta (2014), quien identifica al recurso humano como protagonista de la calidad de servicio.

Hipótesis específica 3.

La relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta fue positiva alta (rho = 0,819; p = 0,028 < 0,05), de manera que se rechaza la hipótesis nula. Este resultado se manifiesta en que el 88 % de los encuestados declaró recibir siempre un servicio rápido. Dicha evidencia es consistente con Jones y George (2010), quienes advierten que la capacidad de respuesta exige habilidades y competencias distribuidas en distintos departamentos y niveles de la organización, y con Inca Allccahuamán (2015), que la define como la disposición para brindar el servicio en el tiempo asignado y responder rápidamente a las demandas. Asimismo, se vincula con Calderón y Cornetero (2014), para quienes la logística constituye un instrumento estratégico de ventaja competitiva, y con las investigaciones de Huamán Bedón (2017) y Redhead García (2015), quienes estudiaron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad provincial y en un centro de salud peruanos, respectivamente.

Hipótesis específica 4.

La gestión logística y la empatía mostraron una correlación positiva alta (rho = 0,794; p = 0,037 < 0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula. En efecto, el 100 % del personal consideró que se entienden las necesidades de la población. Este hallazgo coincide con Robbins y Coulter (2005), para quienes la empatía facilita el entendimiento del contenido real de un mensaje, y con Zeithaml et al. (1993), que sitúan la percepción del usuario en el centro de la evaluación de la calidad. Del mismo modo, se relaciona con los estudios de Ñahuirima Tica (2015) y Reyes (2014), quienes abordaron la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en contextos comerciales, así como con el de Gaspar Sánchez (2015), quien analizó esta problemática en la propia Municipalidad Provincial de Huancavelica, lo que evidencia la vigencia de la empatía como atributo del servicio público local.

Hipótesis específica 5.

Finalmente, entre la gestión logística y la cortesía se halló una correlación positiva alta (rho = 0,827; p = 0,021 < 0,05), razón por la cual se rechaza la hipótesis nula, aunque esta dimensión presentó la menor proporción favorable (88 %). Este resultado es coherente con Lascurain (2012), quien subraya la inseparabilidad del servicio, en el que el usuario participa directamente en su entrega, y con Coronel Arce (2016), que concibe la calidad como la capacidad de identificar las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo, concuerda con Alvarez (2012), para quien la calidad percibida es un juicio global del usuario que compara expectativas y desempeño, y con los trabajos de Droguett (2012) y Fernández (2015), quienes examinaron los factores que afectan la evaluación de la calidad en el sector automotriz y en la administración pública, respectivamente, confirmando que el trato personal constituye un componente decisivo de la calidad percibida.

Conclusiones

- En primer lugar, se determinó que la gestión logística se relaciona de manera positiva, alta y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica (rho = 0,868; p = 0,008); en consecuencia, la eficiencia de los procesos de compras, almacenamiento y distribución constituye un factor asociado directamente con

CC BY

la atención que se brinda. No obstante, la dimensión compras presentó la menor valoración favorable (76,8 %), particularmente en el seguimiento de documentos y contratos.

- En segundo lugar, se estableció una relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la gestión de recursos tecnológicos (rho = 0,786; p = 0,023), lo que evidencia que el uso de la informática y la ofimática acompaña el desempeño logístico.
- En tercer lugar, la gestión logística se relacionó de forma positiva alta y significativa con la gestión de recursos humanos (rho = 0,803; p = 0,041), de modo que la capacitación y el cumplimiento de plazos del personal se vinculan con la calidad del proceso logístico.
- En cuarto lugar, se comprobó una relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la capacidad de respuesta (rho = 0,819; p = 0,028), expresada en la percepción mayoritaria de un servicio rápido.
- En quinto lugar, se verificó una relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la empatía (rho = 0,794; p = 0,037), reflejada en la comprensión de las necesidades de la población.
- Finalmente, se determinó una relación positiva alta y significativa entre la gestión logística y la cortesía (rho = 0,827; p = 0,021), aunque esta dimensión registró la menor proporción favorable de la calidad de servicio (88 %).

Recomendaciones

- A la Municipalidad Provincial de Huancavelica, se recomienda desarrollar jornadas periódicas de capacitación en gestión logística y en la normativa de contrataciones del Estado, con el propósito de que su fortalecimiento se traduzca en una mejor calidad de servicio.
- A la Sub Gerencia de Logística, se sugiere implementar un aplicativo informático que permita registrar y controlar los pedidos de compras y servicios, así como las órdenes de compra y de servicio, a fin de superar las debilidades detectadas en el seguimiento contractual y en la ubicación de los bienes en el almacén.
- Asimismo, se recomienda establecer políticas de incentivo y motivación, en especial para los servidores del régimen de Contratación Administrativa de Servicios, con el fin de reducir la rotación del personal y sostener la capacidad de respuesta.
- Al Sub Gerente de Logística, se sugiere promover prácticas de liderazgo empático que incentiven la colaboración y la proactividad de los trabajadores.
- Por último, se recomienda ejecutar talleres orientados al fortalecimiento de la cortesía y del trato al usuario, dado que esta dimensión obtuvo la menor valoración favorable, y, en futuras investigaciones, ampliar la muestra a otras sub gerencias o municipalidades de la región para generalizar los hallazgos.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

Referencias bibliográficas

Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451

Alvarez, L. G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.

Alvarez Cabrera, M. R. (2017). Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016.

Araujo Paitan, A. D. (2018). La calidad de servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica, año 2016.

Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5.ª ed.). Episteme.

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

Arroyo Montañez, J. N., & Benito Soriano, R. (2019). La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2018.

Babbage, C. (1832). On the economy of machinery and manufactures. Charles Knight.

Baquerizo, J. A. (2015). El endeudamiento financiero y el crecimiento empresarial de las micro y pequeñas empresas de la localidad de Huancavelica, periodo 2015.

Bello, P. (2013). Origen y evolución de la logística [Presentación]. Prezi. https://prezi.com/6qp6n9exwtra/origen-y-evolucion-de-la-logistica/

Briones, G. (1996). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

Cabanillas Terrones, L. A. (2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014.

Calderón Alvarez, G. I., & Cornetero Suybate, A. S. (2014). Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. http://hdl.handle.net/20.500.12423/213

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Condori Quispe, R. N. (2018). La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017.

Coronel Arce, C. S. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima 2016.

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Díaz de Santos.

Droguett, J. F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2000). Administración y control de la calidad (4.ª ed.). International Thomson Editores.

Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut.

Flores Tapia, C. (2014). La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana.

Francisco Marcelo, L. (2014). Análisis y propuestas de mejora de sistemas de gestión de almacenes de un operador logístico.

Gaspar Sánchez, S. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2012.

Gómez Cáceres, F. Y. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hidalgo Faytong, J. R. (2015). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo.

Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). Administración (9.ª ed.). Pearson Educación.

Huamán Bedón, R. J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015.

Inca Allccahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

Jones, G. R., & George, J. M. (2010). Administración contemporánea (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Lascurain, G. I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.

Münch, L. (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Pearson Educación.

Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2015.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. Journal of Marketing, 58(1), 111–124. https://doi.org/10.1177/002224299405800109

Parodi Zavala, L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del Hospital de Chancay, año 2016.

CC BY

Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, distrito de Chaclacayo 2013.

Reyes, H. S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango.

Riveros Araque, W. E. (2014). Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavo Ltda.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración (8.ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración (10.ª ed.). Pearson Educación.

Rosario Villarreal, M. A. (2018). Las competencias profesionales y la gestión logística y su incidencia en la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de FOCAM de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2018.

Urday Jáuregui, C., & Cebreros Gutiérrez, P. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos.

Zuluaga, G. T. (2012). Ventajas y desventajas de las pymes [Documento]. Universidad de San Buenaventura Cali. http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf

CC BY