

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE
LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE COPALLÍN, 2022**

Autor :

Bach. Carlos Enrique Rodríguez Vásquez

Asesor:

Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Co - Asesor:

M. Sc. Jesús Rascón Barrios

Registro: (...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, María Edita Vásquez Arévalo y Luis Enrique Rodríguez Sánchez quienes son el apoyo incondicional en este arduo camino de la vida.

A mi compañero de vida, Brayan René García Chávez, por estar presente en cada etapa de esta investigación.

CARLOS ENRIQUE

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por regalarme la dicha de la vida, por brindar la salud a toda mi familia e iluminarme día a día en este nuevo reto de los estudios de maestría en gestión pública.

Al Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón y al M. Sc. Jesús Rascón Barrios por su compromiso y experiencia que han sido lineamientos estratégicos para direccionar este trabajo de investigación.

Al Dr. Carlos Emilio Navas del Águila por compartir cada experiencia durante su superación profesional; motivo, el cual me inspiró a plantearme metas académicas e impulsar mi desarrollo profesional.

Al Dr. Fidel Ernesto Crisanto Gómez por cada aliento sobre esta decisión académica, aún recuerdo aquella vez que me dijo: "el momento perfecto no se dará si yo no lo buscaba y que, el dinero nunca será suficiente", entendí que estudiar un postgrado también es cuestión de tomar retos.

A los líderes y a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallín; y a la población del distrito de Copallín, por su valioso tiempo dedicado a la resolución de las encuestas, ya que su participación es la esencia en la resolución de los retos que presenta el sistema administrativo público.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Efraín Manuelito Castro Alayo

Director de la Escuela de Posgrado

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



DR. JULIO ARÉVALO REÁTEGUI

Presidente



MAG. MANUEL ANTONIO MORANTE DÁVILA

Secretario



MAG. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis ()/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico () titulado:

"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE COPALLÍN, 2022"

presentado por el Aspirante CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ VÁSQUEZ para obtener el Grado Académico de Maestro (x)/Doctor () en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis ()/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico () con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:

- a) De acuerdo con el informe de originalidad, el Proyecto de Tesis ()/Tesis (x)/Tesis en formato de artículo científico () tiene 24 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- b) La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio **Turnitin** fue: Dr. JULIO ARÉVALO REATEGUI, y pertenece al área () / oficina () / dependencia (x) de FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



SE ADJUNTA:

- Resultado del informe del software **Turnitin**.

Chachapoyas, 10 de JUNIO del 2024

[Signature]
PRESIDENTE
Nombres y apellidos: Dr. JULIO ARÉVALO REATEGUI
DNI: 07871839

[Signature]
VOCAL
Nombres y apellidos: Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DNI: 18136495

[Signature]
SECRETARIO
Nombres y apellidos: Mg. MANUEL ANTONIO MORANTE PAUELA
DNI: 16728481

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE DE TURNITIN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE COPALLIN, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

4%

3

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

FGF CONSULTORES S.A.C.. "PIGARS de la Provincia de Pataz 2015-IGA0013216", O.M. N° 011-2015-MPP-T, 2021

Publicación

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

www.produccioncientificaluz.org

Fuente de Internet

<1%

8

alfapublicaciones.com

Fuente de Internet

<1%



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la UNTRM - Chachapoyas, el día 14 de Junio del año 2024, siendo las 11:00 horas, el Aspirante Carlos Enrique Rodríguez Vásquez, cuyo asesor es Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón, defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza Pública en la localidad de Copallín, 2022

para obtener el Grado Académico de Maestro (X) / Doctor () en Gestión Pública, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. Julio Arévalo Reatesui
Secretario: Mg. Manuel Antonio Morante Dávila
Vocal: Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas del Jurado Evaluador se procedió a la calificación individual y secreta, teniendo el resultado de:

Aprobada (X)/Desaprobada () por Unanimidad (X)/Mayoría ().

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación, se levanta la sesión.

Siendo las 12:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.


PRESIDENTE Dr:
Nombres y apellidos: Julio Arévalo Reatesui
DNI: 07871839


VOCAL Mg:
Nombres y apellidos: Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
DNI: 18136495


SECRETARIO Mg:
Nombres y apellidos: Manuel Antonio Morante Dávila
DNI: 16718481

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	iv
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vi
REPORTE DE TURNITIN.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
2.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	19
2.1.1. Población:	19
2.1.2. Muestra:	20
2.1.3. Muestreo:	21
2.2. VARIABLES DE ESTUDIO.....	21
2.3. MÉTODOS.....	21
2.3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.4.1. Técnica.....	22
2.4.2. Instrumento	22

2.5. Validez del instrumento	24
2.6. Confiabilidad de los ítems del instrumento.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
2.8. Análisis de datos.....	25
III. RESULTADOS	26
3.1. Estadística descriptiva.....	26
3.2. Estadística inferencial	30
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VIII. ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la Población P2 según Sectores.....	19
Tabla 2 Distribución de la muestra para la población P2 según sectores	21
Tabla 3 Organización de los Artículos por Extensiones	23
Tabla 4 Valoración por Extensión y Variables	23
Tabla 5 Organización de los Artículos por Extensiones	23
Tabla 6 Valoración por Extensión y Variables	24
Tabla 7 Valoración y Detalle de la Ilación	25
Tabla 8 Gestión Logística en la Localidad de Copallín por parte de la Municipalidad.....	26
Tabla 9 Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín.....	28
Tabla 10 Prueba de Normalidad para la Variable Gestión Logística.....	31
Tabla 11 Prueba de Normalidad para la Variable Limpieza Pública.....	31
Tabla 12 Relación entre la Dimensión Compras y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín	32
Tabla 13 Relación entre la Dimensión Almacenamiento y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín	33
Tabla 14 Relación entre la Dimensión Distribución y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín	34
Tabla 15 Relación entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín	35
Tabla 16 Fuente de Financiamiento de la Gestión Integral de Residuos Sólidos en la Municipalidad de Copallín, 2022.....	36

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública, localidad de Copallín. El diseño fue no experimental, correlacional, descriptiva ya que su finalidad fue describir la relación entre las dos variables, utilizándose como técnica la encuesta que fueron aplicadas a la población muestral que estuvo constituida por 26 empleados de la Municipalidad y 104 pobladores de la localidad; de la investigación se muestra que existe una relación positiva entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, sugiere que cuando la gestión logística se lleva a cabo de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una percepción positiva de la calidad del servicio de limpieza pública. La optimización de la gestión logística podría ser clave para mejorar la satisfacción de la comunidad en relación con los servicios de limpieza pública. Finalmente, se concluyó que el éxito en la calidad de servicios que brinda la administración pública, radica en la implementación, seguimiento, control, y evaluación de criterios innovadores; de esta forma, se impulsa el liderazgo de gestión en los procesos internos de las organizaciones. Es por ello, la necesidad de conocer las perspectivas de los pobladores en materia de desempeño de los líderes políticos, acogiendo las experiencias como medios para autoevaluar, fortalecer y esculpir los instrumentos de gestión pública; así, llegar a la cima de la responsabilidad social en nuestro país.

Palabras claves: Gestión logística, calidad del servicio, limpieza pública, gestión municipal.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between logistics management and the quality of the public cleaning service, in the town of Copallín. The design was non-experimental, correlational, descriptive since its purpose was to describe the relationship between the two variables, using as a technique the survey that was applied to the sample population that was constituted by 26 employees of the Municipality and 104 inhabitants of the locality; the research shows that there is a positive relationship between logistics management and the quality of the public cleaning service in the town of Copallín, suggesting that when logistics management is carried out more efficiently, there is a clear trend towards a positive perception of the quality of the public cleaning service. Optimizing logistics management could be key to improving community satisfaction with public cleaning services. Finally, it was concluded that success in the quality of services provided by the public administration lies in the implementation, monitoring, control, and evaluation of innovative criteria; In this way, management leadership is promoted in the internal processes of organizations. That is why it is necessary to know the perspectives of the inhabitants in terms of the performance of political leaders, accepting experiences as a means to self-evaluate, strengthen and sculpt the instruments of public management; thus, reach the top of social responsibility in our country.

Keywords: Logistics management, quality of service, public cleaning, municipal management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la logística y la calidad de los servicios públicos de limpieza son aspectos fundamentales en el entorno urbano actual, donde las ciudades enfrentan constantes desafíos relacionados con una población creciente, una urbanización acelerada y una creciente demanda de un entorno urbano sostenible y saludable. La limpieza pública es una parte importante de la imagen, el bienestar, la prevención de enfermedades, la protección del medio ambiente y el bienestar de un ciudadano urbano.

A nivel internacional se tiene que se produjo millones de toneladas al año de materiales excedentes de las actividades urbanas y si no se toman medidas urgentes y específicas, para el 2050 se incrementará en un 70%, o 3400 millones de toneladas. Solo en 2018 se generaron 231 millones de toneladas (Banco Mundial, 2018). El deterioro ambiental está aumentando a un ritmo exponencial, poniendo en jake la sostenibilidad de la vida. Actualmente, la gestión y tratamiento de los desechos de las actividades antrópicas se manifiesta como adverso para estados emergentes y beneficioso para países ecoamigables (Quilloz et al., 2018; Ruiz, 2020).

En el Perú, esta situación muestra grandes dificultades para brindar servicios públicos de saneamiento a nivel nacional. Hay un total de 1.874 autoridades locales en todo el país y existen claras brechas en la oferta y calidad de los servicios, lo que significa que casi el 60% de la población no recibe servicio directo. Estos datos muestran la urgente necesidad de abordar las falencias de la gestión del saneamiento público a nivel local, teniendo en cuenta la diversidad de realidades y situaciones de las diferentes regiones. La falta de servicios públicos de saneamiento afecta la imagen de la ciudad, pero tiene un impacto directo en la salud pública y el bienestar de la población. La acumulación de desechos, la propagación de enfermedades y la contaminación del medio ambiente aumentan el riesgo a la mayoría de la población que no tienen acceso a buenos servicios de saneamiento. Estas estadísticas muestran la necesidad de prestar especial atención a la gestión logística y a la calidad de los servicios públicos de saneamiento para solucionar estas deficiencias y avanzar hacia una región justa y eficiente en todo el territorio del Perú (Rossell et al.2022).

A nivel local la falta de procesos estandarizados para gestionar los excedentes producidos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas crea una problemática importante. La ausencia de procedimientos claros contribuye a la mezcla indiscriminada de residuos contaminados y no contaminados, generando un entorno donde la seguridad del personal se ve comprometida.

La falta de estandarización en la gestión de excedentes puede llevar a situaciones peligrosas, donde los residuos contaminados podrían entrar en contacto con el personal encargado de su manipulación, aumentando el riesgo de exposición a sustancias nocivas. Además, la mezcla indiscriminada de residuos dificulta la implementación de prácticas ambientales sostenibles y la promoción de la separación y reciclaje, contribuyendo a un impacto negativo en el medio ambiente local. Esta carencia de procesos claros resalta la necesidad urgente de establecer protocolos estandarizados y eficaces.

Rodríguez (2020) se planteó evaluar la existencia de relación que presenta la gestión logística con la calidad del servicio de limpieza pública en una municipalidad. El estudio fue correlacional, transversal, cuantitativo. Se utilizó una muestra de 67 pobladores y trabajadores. Teniendo como resultado que la limpieza pública es de nivel medio y la gestión logística deficiente. Concluyó que si existe relación positiva entre las variables pero es baja (p -valor = 0.09).

También se tiene a Quispe (2023) que tenía como objetivo evaluar cómo la gestión logística afecta la calidad de servicio de los municipios, en este caso la Municipalidad de Kimbiri. El estudio fue correlacional y cuantitativo. Se evaluó a 50 trabajadores a los que se aplicó un cuestionario. Los resultados indicaron que tuvo un 77.5% de percepción positiva de la variable correspondiente a la gestión logística y a la calidad del servicio de limpieza. Concluyó que presenta una relación positiva significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.775.

La gestión en el ámbito de la logística y la calidad del servicio de limpieza pública son aspectos importantes para el bienestar de las comunidades urbanas. Para comprender y mejorar estos servicios, es útil recurrir a diversas teorías y enfoques que ofrecen marcos estructurados y metodologías probadas.

La **Teoría de la Cadena de Suministro** se centra en la optimización de todos los procesos involucrados en la producción y entrega de bienes y servicios. Aplicada al servicio de limpieza pública, esta teoría ayuda a mejorar la eficiencia de las actividades necesarias para mantener las ciudades limpias, abarcando desde la recolección y el transporte hasta el procesamiento, considerando el ciclo de vida de los productos. Por lo que resulta fundamental aplicar tecnologías que incentiven la separación selectiva, gestionar adecuadamente los inventarios y colaborar eficazmente con los proveedores son prácticas fundamentales que pueden resultar en un servicio más económico y eficiente.

La **Teoría de la Calidad Total (TQM)** es otro pilar importante en la gestión de la limpieza pública. Esta teoría se basa en evolucionar positivamente a los procesos y al empoderamiento de los colaboradores de la institución, con el objetivo de cumplir las expectativas de los pobladores. Involucrar a los trabajadores a identificar y resolver problemas, implementar ciclos de mejora continua y centrarse en la satisfacción del cliente, son estrategias claves derivadas de esta teoría que pueden mejorar significativamente la cualidad de los servicios públicos de limpieza.

La **Teoría de la Gestión de Operaciones** ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo diseñar, gestionar y mejorar los procesos de producción y prestación de servicios. En el ámbito de la limpieza pública, esta teoría se traduce en la optimización de recursos y procesos para maximizar la eficiencia y la calidad del servicio. Análisis de procesos, adopción de tecnologías avanzadas y gestión eficiente de los recursos humanos son componentes esenciales de esta teoría que pueden llevar a gestionar con instrumentos eficaces y el logro de sostenibilidad económica.

La **Teoría de la Gestión del Servicio** subraya la importancia de ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. En la limpieza pública, esto significa diseñar servicios que cubran todas las áreas urbanas de manera efectiva, medir la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos, y gestionar la percepción pública del servicio para mejorar su aceptación y efectividad.

Finalmente, la **Teoría del Control Total de Calidad (CTC)**, desarrollada por Armand V. Feigenbaum, sostiene que la calidad no es solo responsabilidad de un departamento específico, sino de toda la organización. En la limpieza pública, esto implica fomentar una cultura donde todos los empleados se sientan responsables de la calidad del servicio, realizar auditorías periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar que cada trabajador, desde los operativos hasta los gerentes, esté comprometido con la excelencia del servicio.

Estas teorías proporcionan un marco adecuado para entender y mejorar la gestión de la logística y la calidad de los servicios públicos de limpieza. Al aplicar principios equivalentes, las ciudades pueden asegurar un entorno más limpio y saludable para sus habitantes, conservando lugares dignos para la vida en sus diferentes formas, siendo la población beneficiada con una biósfera equilibrada.

Bajo el contexto descrito, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, 2022?, donde, se tuvo como objetivo general: determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. Asimismo se tuvo como objetivos específicos: 1.Describir la gestión logística en la localidad de Copallín. 2. Describir la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. 3. Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. 4.Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. 5.Determinar la relación entre la dimensión distribución y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. Asimismo, la hipótesis planteada fue: Existe relación significativa entre las variables estudiadas referidas a la gestión logística junto con la calidad del servicio que se brinda en limpieza pública en la localidad de Copallín. Finalmente, se concluyó que el éxito en la calidad de servicios que brinda la administración pública, radica en la implementación, seguimiento, control, y evaluación de criterios innovadores; de esta forma, se impulsa el liderazgo de gestión en los procesos internos de las organizaciones. Es por ello, la necesidad de conocer las perspectivas de los pobladores en materia de desempeño de los líderes políticos, acogiendo las experiencias como medios para autoevaluar, fortalecer y esculpir los instrumentos de gestión pública; así, llegar a la cima de la responsabilidad social en nuestro país.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

2.1.1. Población:

Asociación de personas, objetos u animales que formarán parte del desarrollo de la investigación (Lopez, 2004). La población para esta investigación estuvo conformada por empleados del Municipio de Copallín, y por la población de la localidad de Copallín.

La población T₁ estuvo conformada por 26 empleados de la Municipalidad Distrital de Copallín.

La población P₂ estuvo conformada por la población de la localidad de Copallín los cuales suman un aproximado de 1,699 habitantes; a su vez la localidad de Copallín está distribuida en 4 sectores (ver Tabla 1).

Estándar que incluye:

El usuario acepta participar en el estudio.

Un representante por familia.

Estándar que excluye:

El usuario no accedió a llenar la encuesta.

Usuarios menores de 18 años

Tabla 1

Distribución de la Población P2 según Sectores

Sectores	Número de habitantes
Sector I	708
Sector II	334
Sector III	301
Sector IV	356
TOTAL	1699

Fuente: Censo Microred de Copallín, 2020.

Estándar que incluye:

El usuario acepta participar en el estudio.

Trabajadores contratados en el periodo en curso.

Estándar que excluye:

El Empleado no tiene contrato en este momento.

2.1.2. Muestra:

Es el subconjunto de personas, objetos u animales que formarán parte del desarrollo de la investigación (Lopez, 2004).

La muestra de la población T₁ se trabajó con 26 empleados de la Municipalidad Distrital de Copallín relacionado a logística, ya que la población es pequeña.

Para determinar la muestra de la población P₂, a cada sector se aplicó la fórmula recomendada por el Ministerio del Ambiente (2021) para poblaciones finitas y se adiciona el 20% como porcentaje de contingencias, empleado para suprimir valores anormales sin alterar la confiabilidad estadística de la muestra. Siendo el tamaño de la muestra de 104 pobladores como se detalla en la tabla 2.

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Así:

n: Tamaño de la muestra.

z: Nivel de confianza (1.96 porque la seguridad es del 95%)

p: Probabilidad que el estudio se realice (0.05 representa el 5%)

q: 1-p (en este caso 1- 0.05)

N: Tamaño de la población

E: Error susceptible de cometer (0.10 representa el 10%)

Tabla 2

Distribución de la muestra para la población P2 según sectores

Sectores	Número de habitantes	Muestra original	Muestra final
Sector I	708	17.81+8.12	25.93
Sector II	334	17.35+8.58	25.93
Sector III	301	17.25+8.55	25.8
Sector IV	356	17.40+8.55	25.95
TOTAL	1699	69.81+33.8	103.61 (104)

Fuente: Censo Microred de Copallín, 2020.

2.1.3. Muestreo:

Es denominado como el procedimiento que se emplea con la finalidad de seleccionar los individuos de la selección a través de la muestra que se ha realizado en la población (López, 2004); se empleó el muestreo probabilístico de corte transversal para la P₂ y muestreo no probabilístico de corte transversal para T₁.

2.2. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable 1 : Gestión logística

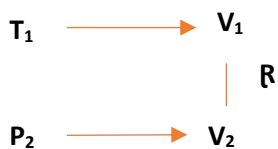
Variable 2 : Calidad del servicio de la limpieza pública

2.3. MÉTODOS

2.3.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio pertenece a tipificación básica, su objetivo fue diagnosticar la relación entre la variable 1 (gestión logística) y la variable 2 (calidad del servicio de limpieza pública) en la localidad de Copallín. El diseño fue no experimental porque no se alteraron las variables, solo se observaron y analizaron en condiciones normales. Correlación cruzada descriptiva, ya que su finalidad fue describir la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios de limpieza pública en la localidad de Copallín.

Su diagrama, es el siguiente



Donde:

T₁: Muestra de los trabajadores de la Municipalidad sometida al estudio.

P₂: Muestra de los pobladores que serán evaluados.

V₁: Gestión logística.

V₂: Calidad del servicio de limpieza pública.

R: Relación que existe entre las variables de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Según Hernández *et al.* (2014), la técnica a utilizar es el análisis documental, esta se enfoca en analizar y repasar información a fin de localizar datos concretos que contribuyan a la recolección de información a través de preguntas individuales sobre las variables del tema de investigación. Asimismo, se aplicó la técnica de encuesta, según García Ferrando, 1993 (citado por Casas Anguita, Repullo Labrador y Donado Campos, 2003), la encuesta utiliza un conjunto de métodos estandarizados de investigación para recopilar y analizar una muestra de casos representativos de una población o universo más amplio, con el objetivo de explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

2.4.2. Instrumento

La herramienta que se aplicó en este estudio fue el cuestionario, donde Ruiz Medina (2011) plantea que el cuestionario de encuesta está constituido por interrogaciones o ítems secuenciales relacionados al objeto de la investigación. Asimismo, se desarrolló como instrumento a las fichas de registro, según De la Lama Zubirán, De la Lama Zubirán y De la Lama García (2022) sostienen que las fichas de registro contienen referencias y resúmenes bibliográficos relacionados con el tema que se está estudiando. En ellas se incluyen las observaciones y lecturas de artículos, libros, periódicos, memorias, cartas, fotos y cualquier otro material consultado, incluso el etnográfico.

a. Cuestionario sobre Gestión logística

Constituido por 20 ítems que engloban los tres aspectos de la variable (ver Tabla 3). Para obtener el puntaje se empleó las opciones: siempre (3), a veces (2) y nunca (1).

Tabla 3*Organización de los Artículos por Extensiones*

Compras	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Almacenamiento	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Distribución	17, 18, 19, 20

Fuente: Cronin y Taylor, 1992.

Los estratos para la variable son tres: Eficiente, regular e ineficiente (ver Tabla 4); se tomó de la investigación realizada por Cronin y Taylor (1992).

Tabla 4*Valoración por Extensión y Variables*

Nivel	Estrato de variables	Estrato de extensiones		
		E 1	E 2	E 3
Eficiente	46 – 60	19 – 24	19 – 24	10 – 12
Regular	31 – 45	13 – 18	13 – 18	7 – 9
Ineficiente	1 – 30	1 – 12	1 – 12	

Fuente: Cronin y Taylor, 1992.

b. Cuestionario sobre la calidad del servicio de limpieza pública

Fue desarrollado tomando en cuenta la valoración de la calidad de la escala SERVPERF basado en Cronin y Taylor (1992) indica que está constituida de 22 artículos que comprende a la variable en estudio (ver Tabla 5).

Tabla 5*Organización de los Artículos por Extensiones*

Elementos tangibles	1, 2, 3, 4
Fiabilidad	5, 6, 7, 8, 9, 10
Capacidad de respuesta	11, 12
Seguridad	13, 14, 15, 16, 17
Empatía	18, 19, 20, 21, 22

Fuente: Cronin y Taylor, 1992.

Para la obtención la valoración de la escala de opciones empleada va desde: Totalmente de acuerdo (5) hasta Totalmente en desacuerdo (1). Los niveles que se han asignada a cada variable están conformados por los siguiente: baja, medio y alto (ver Tabla 6).

Tabla 6

Valoración por Extensión y Variables

Nivel	Estrato de variables	Estrato de las extensiones				
		E 1	E 2	E 3	E4	E 5
Alto	84 – 110	16 – 20	24 – 30	9 – 10	20 – 25	20 – 25
Medio	55 – 84	11 – 15	16 – 23	6 – 8	13 – 19	13 – 19
Bajo	1 – 54	1 – 10	1 – 15	1 – 5	1 – 12	1 – 12

Fuente: Cronin y Taylor, 1992.

2.5. Validez del instrumento

Esto se realizó con la opinión y evaluación de tres (3) expertos con grado académico de magíster y/o doctorado, su análisis tuvo como soporte a una matriz de certificación (Corral, 2009); el resultado de esta evaluación obtuvo resultados de bueno y muy bueno (ver anexo 5).

2.6. Confiabilidad de los ítems del instrumento

Este aspecto se validó mediante la aplicación de la estadística (ver anexo 7), de esta manera se determinó la confiabilidad de los ítems de los cuestionarios (Corral, 2009).

2.7. Aspectos éticos

Los cuestionarios fueron aplicados bajo consentimiento de los entrevistados conservando el anonimato de los entrevistados. Asimismo, los valores obtenidos se emplearon únicamente con fines de investigación y de acuerdo con los objetivos establecidos, sin que ello altere los valores recabados.

Asimismo, se detalla que se llevó un riguroso análisis de los datos obtenidos, respetando las normas éticas de la investigación por lo cual se informó a todos los encuestados sobre los fines de la investigación y todas las respuestas serán de manera anónima, por lo cual, por ningún motivo se reveló información sensible que afecte de manera negativa, directa o indirectamente a

los encuestados que participaron en el estudio. Además, que en ningún momento se falsearon datos o manipularon los resultados, siendo confiables las conclusiones a las que se llegó al final de la investigación.

2.8. Análisis de datos

La información recopilada a través de encuestas se gestionó mediante Excel y la versión 25 del software SPSS para emitir los diagramas y tablas que fueron utilizadas en el análisis de nuestros objetivos, identificando las diferencias entre la gestión y la calidad. Además, se gestionó la confiabilidad en los ítems del cuestionario, por lo que, las pruebas estadísticas estuvieron acorde a la distribución de los datos.

La ilación de la investigación estuvo en función al valor asignado por la estadística, por lo que se consideró lo siguiente:

Tabla 7

Valoración y Detalle de la Ilación

Valoración	Detalle
-1	Ilación negativa grande y perfecta
-0,90 a -0,99	Ilación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	Ilación negativa alta
-0,40 a -0,69	Ilación negativa modera
-0,20 a -0,39	Ilación negativa baja
-0,01 a -0,19	Ilación negativa muy baja
0	Ilación nula
0,01 a 0,19	Ilación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Ilación positiva baja
0,40 a 0,69	Ilación positiva moderada
0,70 a 0,89	Ilación positiva alta
0,90 a 0,99	Ilación positiva muy alta
1	Ilación positiva grande y perfecta

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Se utiliza la estadística descriptiva para describir las variables de estudio según los niveles y sus respectivas dimensiones de las mismas. Los resultados derivados de las variables examinadas y sus respectivas dimensiones fueron objeto de análisis. La información recopilada a través de encuestas se gestionó mediante Excel y la versión 25 del software SPSS. A continuación, se presentarán los descubrimientos estadísticos de este estudio en forma de tablas, tal como se ilustra a continuación:

OE1. Descripción de la gestión logística en la localidad de Copallín

Tabla 8

Gestión Logística en la Localidad de Copallín por parte de la Municipalidad

Nivel	Gestión logística		Compras		Almacenamiento		Distribución	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficiente	18	69.2	9	34.6	18	69.2	0	0.0
Regular	8	30.8	17	65.4	8	30.8	26	100.0
Ineficiente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	26	100.0	26	100.0	26	100.0	26	100.0

Nota. Datos tomados del cuestionario de gestión logística.

La tabla presenta la descripción de la variable gestión logística en la localidad de Copallín, desglosada en las dimensiones. El aspecto más destacado es el 69.2% de los empleados perciben en un nivel eficiente en términos de compras, almacenamiento y distribución dentro de la localidad. Seguido de un 30.8% de los empleados que perciben un nivel regular. Los resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la eficiencia de la gestión logística en Copallín, aunque existe una minoría que la considera regular. Estos hallazgos podrían ser fundamentales para reconocer fortalezas y debilidades en el quehacer logístico municipal, proporcionando información valiosa para futuras acciones y mejoras en el servicio.

En la dimensión de compras como parte de la gestión logística, se observa un 65.4% de los colaboradores perciben un nivel regular. Este porcentaje sugiere que una mayoría percibe que el proceso de compras es aceptable, pero no necesariamente eficiente en todos los aspectos

evaluados. Seguido de un 34.6% que consideran que el proceso de compras es eficiente, como el análisis de desempeño de proveedores, la adecuación de los proveedores, el seguimiento y recepción de productos, entre otros. La identificación de estas percepciones puede ser esencial para abordar áreas específicas de mejora en el proceso de compras municipal, proporcionando información valiosa para futuras acciones y mejoras en la gestión de este aspecto específico.

En cuanto a la dimensión almacenamiento como parte de la gestión logística en la localidad de Copallín destaca una percepción mayoritariamente positiva, con un 69.2% en un nivel eficiente. Este porcentaje refleja la opinión predominante de que el proceso de almacenamiento por parte de la Municipalidad cumple de manera eficiente con los requerimientos y expectativas establecidos. Seguido de un 30.8% que considera el almacenamiento en un nivel regular, aunque no necesariamente eficiente en todos los aspectos evaluados a través de preguntas específicas relacionadas con demoras, cumplimiento de requerimientos, conservación adecuada, gestión del almacén, control de inventarios y proyecciones de demanda. En su mayoría percibe positivamente el proceso de almacenamiento municipal, destacando áreas eficientes y áreas que podrían ser objeto de mejoras para satisfacer aún más las expectativas de la población.

Por último, la dimensión distribución como parte de la gestión logística se tiene que todos los funcionarios, es decir, el 100.0% percibe un nivel regular, indicando que la percepción general de la comunidad es que el proceso de distribución por parte de la Municipalidad es aceptable, pero no necesariamente eficiente en todos los aspectos evaluados a través de las preguntas específicas relacionadas con la organización del transporte, rapidez en el transporte, estado de los productos y programación de la compra-entrega. Al observar las preguntas específicas, las respuestas podrían indicar áreas específicas de mejora y optimización en la distribución, como la organización del transporte, la velocidad de transporte del control en tránsito, la calidad en que se recogen los materiales y la frecuencia de programación de compra-entrega.

0E2.Descripción de la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín

Tabla 9

Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín

Nivel	Limpieza pública		Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	32	30.8	0	0.0
Medio	33	31.7	10	9.6	24	23.1	39	37.5	68	65.4	15	14.4
Bajo	71	68.3	94	90.4	80	76.9	65	62.5	4	3.8	89	85.6
Total	104	100.0	104	100.0	104	100.0	104	100.0	104	100.0	104	100.0

Nota. Datos tomados del cuestionario de sobre la calidad del servicio de limpieza pública a los pobladores de la Localidad de Copallín.

El análisis de la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, se destaca en un nivel bajo, con el 68.3%. Es crucial abordar de manera prioritaria las preocupaciones y deficiencias identificadas en esta categoría para mejorar la percepción y la calidad general del servicio. Por otro lado, un 31.7% de la población mantiene una percepción intermedia sobre la calidad del servicio. Explorar las razones detrás de esta evaluación intermedia puede proporcionar información valiosa sobre las expectativas y áreas de mejora específicas que podrían elevar la satisfacción de esta parte de la comunidad. La ausencia de percepciones positivas resalta la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín y abordar las preocupaciones identificadas por la comunidad.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles asociados al servicio de limpieza pública, se observa que el 90.4% representa el nivel bajo. Este porcentaje refleja una preocupación significativa dentro de la comunidad, indicando que la mayoría percibe insatisfactorios los elementos tangibles del servicio, como la modernidad de las unidades vehiculares, la cantidad de vehículos disponibles para atender a la población, la disponibilidad de implementos para el personal de limpieza y la presentación visual de materiales relacionados con el servicio, como carteles y afiches. El 9.6% en un nivel medio, lo que sugiere que existe una minoría que considera aceptables algunos aspectos de los elementos tangibles del servicio. Aunque esta proporción es más reducida, es crucial mapear los aspectos puntuales en los que se perciben niveles intermedios para comprender mejor las

expectativas de esta parte de la población. Estos resultados resaltan la necesidad urgente de mejoras sustanciales en los elementos tangibles del servicio de limpieza pública, abordando específicamente las áreas que han llevado a la percepción generalizada de insatisfacción en la comunidad.

En la dimensión fiabilidad en el servicio de limpieza pública, se muestra un 76.9% en un nivel bajo. Este porcentaje refleja una preocupación significativa dentro de la comunidad, indicando que la mayoría percibe que la fiabilidad del servicio, particularmente en cuanto al cumplimiento de fechas y horarios programados, es insatisfactoria. Estas percepciones podrían sugerir desafíos en la gestión de cronogramas y ejecución efectiva del servicio. El 23.1% percibe la fiabilidad en un nivel medio, lo que sugiere que hay una minoría que considera aceptable la fiabilidad del servicio en ciertos aspectos relacionados con el cumplimiento de fechas y horarios programados. Aunque esta proporción es menor, es esencial identificar las áreas específicas percibidas como medianamente fiables y comprender las expectativas de esta parte de la población. Estos resultados subrayan la urgencia de implementar mejoras sustanciales en la fiabilidad del servicio de limpieza pública, abordando específicamente las áreas que han llevado a la percepción generalizada de insatisfacción en la comunidad.

En la evaluación de la capacidad de respuesta del servicio de limpieza pública, se observa que 62.5% perciben en un nivel bajo. Este porcentaje refleja una preocupación mayoritaria dentro de la comunidad, indicando que la percepción general es que la capacidad de respuesta del servicio es insatisfactoria, específicamente en términos de rapidez y disposición del personal para ayudar a los usuarios. Este resultado destaca la necesidad urgente de mejorar la capacidad de respuesta del servicio para abordar las expectativas de la población. Un 37.5% perciben un nivel medio, señalando que existe una minoría que considera aceptable ciertos aspectos de la capacidad de respuesta del servicio. Aunque esta proporción es menor, es crucial identificar las áreas específicas donde se percibe una capacidad de respuesta intermedia para comprender mejor las expectativas de esta parte de la población. Estos resultados subrayan la urgencia de implementar mejoras sustanciales en la capacidad de respuesta del servicio de limpieza pública, abordando específicamente las áreas que han llevado a la percepción generalizada de insatisfacción en la comunidad.

La dimensión seguridad en el servicio de limpieza pública, se muestra que el 65.4% perciben en un nivel medio; este porcentaje indica que una mayoría significativa de la comunidad percibe que el nivel de seguridad proporcionado por el servicio es intermedio. Esto podría sugerir que, aunque existe cierto grado de confianza en el comportamiento y la disponibilidad del personal, existen aspectos que pueden transformarse en oportunidades a fin de contribuir al bienestar del usuario. Se destaca un 30.8% de la población percibe un nivel alto de seguridad en el servicio de limpieza pública. Este resultado es positivo y sugiere que existe una confianza significativa en la capacidad del personal para atender las necesidades de los usuarios, así como en su comportamiento, conocimientos y amabilidad. Pero se encuentra un 3.8% en un nivel bajo. Es crucial identificar las áreas específicas de preocupación para abordar las expectativas de esta parte de la población y trabajar en mejoras específicas.

Por último, la dimensión empatía en el servicio de limpieza pública, se observa un 85.6% de la población que percibe en un nivel bajo. Esto sugiere que hay áreas específicas, como la atención personalizada y el entendimiento a los usuarios, que podrían requerir mejoras sustanciales. Seguido de un 14.4% que percibe un nivel intermedio de empatía en el servicio de limpieza pública. Aunque esta proporción es menor, podría señalar ciertos aspectos positivos en la atención y comprensión de las necesidades de algunos usuarios. Estos resultados subrayan la urgencia de implementar mejoras sustanciales en la empatía del servicio de limpieza pública, abordando específicamente las áreas que han llevado a la percepción generalizada de insatisfacción en la comunidad.

3.2. Estadística inferencial

Para la estadística inferencial, se utiliza para determinar la relación entre las variables. Para ello se muestra la distribución normal de las variables, de las cuales se presenta las siguientes hipótesis de normalidad:

H_0 : Los datos tienen una distribución normal.

H_a : Los datos no tienen una distribución normal.

Se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% para examinar la variable de Gestión Logística. Esta prueba es idónea para conjuntos de datos de tamaño inferior a 50, y su propósito fue evaluar la normalidad.

Tabla 10

Prueba de Normalidad para la Variable Gestión Logística

		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
	Compras	0.604	26	0.000
Dimensiones	Almacenamiento	0.583	26	0.000
	Distribución	0.001	26	0.000
Variable	Gestión Logística	0.841	26	0.001

En el análisis de la variable de limpieza pública, se optó por utilizar un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, considerada apropiada para conjuntos de datos que cuentan con más de 50 observaciones. El propósito de esta elección fue determinar si los datos se adhieren a una distribución particular, específicamente, se buscaba evaluar si seguían una distribución normal.

Tabla 11

Prueba de Normalidad para la Variable Limpieza Pública

		Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
	Elementos tangibles	0.215	104	0.000
	Fiabilidad	0.157	104	0.000
Dimensiones	Capacidad de respuesta	0.175	104	0.000
	Seguridad	0.167	104	0.000
	Empatía	0.270	104	0.000
Variable	Limpieza pública	0.098	104	0.015

Para determinar la hipótesis de normalidad, se tiene que observar el valor de significancia:

Si: $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos la H_o .

Si: $p \geq 0,05$, aceptamos la H_o y rechazamos la H_a .

Interpretación:

Para todos los casos el $p < 0.05$ tanto para las dimensiones como para la variable, por lo tanto, se acepta la hipótesis H_a donde se plantea que los datos no siguen una distribución normal. Con el objetivo de respaldar esta hipótesis, se procede a emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. En este contexto, los resultados obtenidos mediante esta evaluación refuerzan la conclusión de que los datos no siguen una distribución normal, lo que implica que no satisfacen los requisitos necesarios para la aplicación de pruebas estadísticas paramétricas que presuponen la normalidad. En consecuencia, se elige utilizar una prueba no paramétrica, considerada más adecuada y precisa para el análisis de datos que presentan distribuciones no normales.

0E3.Determinación de la relación entre la dimensión compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín

Tabla 12

Relación entre la Dimensión Compras y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín

			Compras	Limpieza Pública
Rho de Spearman	Compras	Coefficiente de correlación	1.000	,674**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	104
	Limpieza Pública	Coefficiente de correlación	,674**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		26	104	

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

La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. Se observa una correlación

significativa, con un valor de 0.674** en ambas direcciones, con una significancia de 0.000 que es menor al 5%. En otras palabras, existe una asociación positiva entre la eficiencia del proceso de compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad. Cuanto mayor sea la eficiencia en las compras, mayor tiende a ser la percepción de calidad en el servicio de limpieza pública.

Estos resultados indican que el proceso de compras, evaluado a través de las respuestas proporcionadas a preguntas específicas, tiene una conexión significativa con la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín. Esto puede ser valioso para la gestión municipal al resaltar la importancia de optimizar las prácticas de compras para mejorar la calidad general del servicio de limpieza pública en la comunidad.

OE4. Determinación de la relación entre la dimensión almacenamiento y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín

Tabla 13

Relación entre la Dimensión Almacenamiento y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín

			Almacenamiento	Limpieza Pública
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1.000	,771**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	104
	Limpieza Pública	Limpieza Pública	Coefficiente de correlación	,771**
Sig. (bilateral)			0.000	
		N	26	104

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

La tabla revela una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión almacenamiento y la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín, con un coeficiente de correlación de

Spearman alto con un valor de 0.771 y una significancia de 0.000 que es menor al 5%; el cual indica una relación positiva alta entre la eficiencia en el proceso de almacenamiento y la percepción de calidad en el servicio de limpieza pública. Estos resultados sugieren que cuando el almacenamiento se gestiona de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una mejor percepción de la calidad en el servicio de limpieza pública. Es decir, al optimizar las prácticas de almacenamiento podría ser una estrategia clave para mejorar la calidad percibida del servicio de limpieza pública en la comunidad de Copallín.

0E5. Determinación de la relación entre la dimensión distribución y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín

Tabla 14

Relación entre la Dimensión Distribución y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín

			Distribución	Limpieza Pública
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1.000	,642**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	104
	Limpieza Pública	Coefficiente de correlación	,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	26	104

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

La tabla refleja los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión distribución y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. Se observa una relación significativa con un valor de correlación de 0.642 y una significancia de 0.000 que es menor al 5%. Estos resultados indican que optimizar el proceso de distribución podría ser una estrategia clave para mejorar la calidad percibida del servicio de limpieza pública en Copallín, según la percepción de la población.

En términos más claros, este coeficiente de correlación sugiere que a medida que se mejora la eficiencia en la distribución de los servicios de limpieza, hay una tendencia clara hacia una percepción más positiva de la calidad del servicio por parte de la población. La puntuación de significancia refuerza la confianza en estos resultados al indicar que la probabilidad de que esta asociación sea producto del azar es extremadamente baja. En resumen, los hallazgos subrayan la importancia estratégica de optimizar el proceso de distribución para elevar la percepción general de la calidad en el servicio de limpieza pública en Copallín, según la percepción de sus residentes.

OG. Determinación de la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín.

Tabla 15

Relación entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Copallín

			Gestión Logística	Limpieza Pública
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1.000	,690**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	104
	Limpieza Pública	Coeficiente de correlación	,690**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	26	104

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

De acuerdo al objetivo general, se muestra en la tabla la correlación de Spearman entre la variable gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín. Se observa una relación significativa con un valor de correlación de 0.690 y una significancia de 0.000 que es menor al 5%. Esta correlación positiva moderada sugiere que cuando la gestión logística se lleva a cabo de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una percepción más positiva de la calidad del servicio de limpieza pública por parte de la comunidad. Es decir, estos resultados indican que una gestión logística más efectiva está vinculada a una percepción más positiva de la calidad del

servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, según la percepción de sus residentes. La optimización de la gestión logística podría ser clave para mejorar la satisfacción general de la comunidad en relación con los servicios de limpieza pública.

Tabla 16

Fuente de Financiamiento de la Gestión Integral de Residuos Sólidos en la Municipalidad de Copallín, 2022.

Año 2022	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
Municipalidad 010203-300024: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLÍN	1,937,036	3,390,862	3,352,729	3,325,557	3,311,191	3,311,191	97.7
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7

Fuente: Consulta amigable del MEF, 2024.

En lo que respecta a la "Gestión Integral de Residuos Sólidos", que es importante para el servicio de limpieza pública, se asignó un PIM de 181,763 soles. La ejecución en esta categoría presupuestal, en términos de certificación, compromiso anual, devengado y girado, fue de 175,891 soles y 175,832 soles respectivamente, alcanzando un avance del 96.7%. Esto demuestra que los recursos asignados para la gestión de residuos sólidos fueron utilizados de manera eficiente y casi en su totalidad.

El análisis del Producto/Proyecto 3000848, enfocado en la disposición adecuada de residuos sólidos municipales, y la Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159, relacionada con la recolección y transporte de residuos sólidos municipales, muestra consistencia con la categoría presupuestal mencionada. Ambas actividades tuvieron el mismo PIM y ejecución con un avance del 96.7%.

En cuanto a la fuente de financiamiento, la tabla 16 indica que los fondos provienen del "Fondo de Compensación Municipal", lo cual es diferente a los Recursos Directamente Recaudados mencionados en la observación. Esto sugiere que, para la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad de Copallín, se utilizó principalmente este fondo de compensación.

Propuesta de estrategias para fomentar el pago del servicio de Limpieza Pública

Objetivo: Asegurar que la población usuaria del servicio de limpieza pública no omita el pago, contribuyendo así a la autosostenibilidad del servicio.

Estrategia 1: Campaña de sensibilización y educación ciudadana

Descripción: Lanzar una campaña de sensibilización y educación dirigida a los residentes de Copallín, destacando la importancia del pago por el servicio de limpieza pública y cómo estos fondos contribuyen a la mejora y sostenibilidad del servicio. La educación y sensibilización son fundamentales para cambiar la percepción de los ciudadanos y fomentar una cultura de responsabilidad y participación comunitaria.

Acciones:

1. **Charlas Informativas:** Realizar charlas en centros comunitarios, escuelas y reuniones vecinales sobre la gestión de residuos sólidos y la importancia del pago del servicio.
2. **Material Educativo:** Distribuir folletos, infografías y videos educativos a través de redes sociales, medios locales y en puntos estratégicos de la comunidad.
3. **Testimonios Locales:** Incluir testimonios de ciudadanos y líderes comunitarios que respalden la importancia del pago del servicio.

Viabilidad: Esta estrategia es viable debido a su bajo costo y la posibilidad de colaboración con escuelas y organizaciones locales que pueden ayudar a distribuir materiales educativos y organizar eventos. La campaña puede ser implementada en un plazo de 6 meses.

Objetivo: Asegurar que la población usuaria del servicio de limpieza pública no omita el pago, contribuyendo así a la autosostenibilidad del servicio.

Estrategia 2: Incentivos por pago puntual

Descripción: Implementar un sistema de incentivos para los ciudadanos que realicen sus pagos de manera puntual, motivando así la regularidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

Acciones:

1. **Descuentos y bonificaciones:** Ofrecer descuentos en futuras tarifas o bonificaciones para aquellos que paguen dentro de los plazos establecidos.
2. **Sorteos y premios:** Realizar sorteos trimestrales de productos o servicios locales entre los contribuyentes puntuales.
3. **Reconocimiento público:** Publicar listas de los ciudadanos cumplidos en el boletín municipal y redes sociales.

Viabilidad: La estrategia es viable y puede ser financiada a través de fondos municipales y patrocinio de negocios locales. Los incentivos pueden ser implementados en 3 meses y sostenidos trimestralmente, siendo una inversión modesta con grandes beneficios en la puntualidad de los pagos.

Objetivo: Asegurar que la población usuaria del servicio de limpieza pública no omita el pago, contribuyendo así a la autosostenibilidad del servicio.

Estrategia 3: Facilidades de pago

Descripción: Ofrecer diversas facilidades de pago para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones de manera cómoda y accesible.

Acciones:

1. **Plataformas digitales:** Habilitar el pago a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles.
2. **Planes de pago flexibles:** Implementar planes de pago a plazos para quienes tienen dificultades financieras.

Viabilidad: Esta estrategia es viable con una inversión inicial en tecnología y convenios con instituciones financieras. El tiempo estimado para la implementación es de 6 meses, y una vez establecida, la plataforma digital y los puntos de pago alternativos ofrecerán comodidad y accesibilidad continua para los ciudadanos.

Objetivo: Asegurar que la población usuaria del servicio de limpieza pública no omita el pago, contribuyendo así a la autosostenibilidad del servicio.

Estrategia 4: comunicación transparente y constante

Descripción: Mantener una comunicación constante y transparente con la comunidad sobre el uso de los fondos recaudados y los beneficios tangibles del pago del servicio.

Acciones:

1. **Informes Periódicos:** Publicar informes periódicos detallando el uso de los fondos recaudados y los logros alcanzados gracias a estos.
2. **Asambleas ciudadanas:** Realizar asambleas abiertas donde se informe sobre el estado del servicio de limpieza y se escuchen las preocupaciones de los ciudadanos.
3. **Canales de Retroalimentación:** Establecer canales donde los usuarios puedan dar su opinión y sugerencias sobre el servicio.

Viabilidad: Esta estrategia es viable y puede ser sostenida con fondos municipales y posibles aportaciones de ONGs. La implementación de informes periódicos y canales de retroalimentación puede llevarse a cabo en 4 meses, asegurando una mejora continua en la transparencia y la relación con la comunidad.

Implementar estas estrategias permitirá que la población de Copallín entienda la importancia de su contribución al servicio de limpieza pública, se sienta incentivada a cumplir con sus pagos y perciba los beneficios directos de un servicio autosostenible. La combinación de sensibilización, incentivos, facilidades de pago y comunicación transparente formará una base sólida para mejorar la recaudación y asegurar la calidad del servicio a largo plazo. Estas estrategias no solo mejorarán la gestión financiera del servicio, sino que también fortalecerán el vínculo entre la comunidad y la administración municipal, promoviendo una colaboración efectiva y sostenible.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general que fue determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín se tuvo como resultado que existe una relación significativa con un valor de correlación de 0.690 y una significancia de 0.000 que es menor al 5%. Esta correlación positiva sugiere que cuando la gestión logística se lleva a cabo de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una percepción más positiva de la calidad del servicio de limpieza pública por parte de la comunidad. Estos resultados son similares a Rodríguez (2020) que en su estudio tuvo como resultado que la limpieza pública es de nivel medio y la gestión logística deficiente y concluyó que, si existe relación positiva entre las variables, pero es baja (p -valor = 0.09).

La significativa relación identificada entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias efectivas en el ámbito municipal. Los resultados, respaldados por un fuerte valor de correlación de 0.690 y una significancia inferior al 5%, sugieren que una gestión logística más eficiente está positivamente vinculada a una percepción mejorada de la calidad de los servicios públicos de limpieza por parte de la comunidad.

La correlación positiva encontrada implica que mejoras en la gestión logística pueden traducirse directamente en una mejora de la calidad percibida en los servicios de limpieza pública. Estos resultados brindan una base empírica para el diseño e implementación de estrategias específicas destinadas a optimizar la gestión logística en el ámbito de la limpieza pública. Por ende, la municipalidad puede utilizar estos hallazgos para enfocar sus esfuerzos en áreas específicas de la gestión logística que impacten directamente en la percepción de calidad por parte de la comunidad. Además, la comparación con estudios previos, como el de Rodríguez (2020), ofrece una perspectiva adicional y refuerza la consistencia de los resultados, respaldando la idea de una relación positiva, aunque con variaciones en la intensidad de la asociación. Estos resultados sirven como herramienta informada para fortalecer la eficacia de las operaciones municipales, mejorar la satisfacción ciudadana y avanzar hacia un servicio de limpieza pública más efectivo y acorde con las expectativas de la comunidad local.

De acuerdo con el objetivo específico 1 que fue describir la gestión logística en la localidad de Copallín se tuvo como resultado que el 69.2% de los empleados perciben en un nivel eficiente en términos de compras, almacenamiento y distribución dentro de la localidad. Seguido de un 30.8% de los empleados que perciben un nivel regular. Los resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la eficiencia de la gestión logística en Copallín, aunque existe una minoría que la considera regular. Estos hallazgos podrían ser fundamentales para reconocer fortalezas y áreas de mejora en la gestión logística municipal, proporcionando información valiosa para futuras acciones y mejoras en el servicio. Los resultados son concordantes con Quispe (2023) que en su estudio tuvo como resultados que un 77.5% tenía percepción positiva de la gestión logística y calidad del servicio de limpieza y que existe una relación positiva significativa entre las variables de 0.775.

La utilidad práctica de estos resultados radica en su capacidad para guiar estrategias futuras. Al reconocer las áreas ya eficientes, la municipalidad puede consolidar y potenciar estas prácticas exitosas. Simultáneamente, al abordar las oportunidades de mejora identificadas, se establece un camino claro para elevar la calidad y eficiencia de los servicios públicos en Copallín. Este enfoque basado en datos y percepciones locales permite mejor gestión basada en evidencias, promoviendo a la gestión municipal y una respuesta más precisa a las necesidades específicas de la comunidad. En última instancia, el objetivo es avanzar hacia una administración más eficiente y satisfactoria de los servicios públicos, mejorando así la calidad de vida en la localidad.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se tuvo como resultados que hay un nivel bajo de 68.3%. Es crucial abordar de manera prioritaria las preocupaciones y deficiencias identificadas en esta categoría para mejorar la percepción y la calidad general del servicio. Por otro lado, un 31.7% de la población mantiene una percepción intermedia sobre la calidad del servicio. Los resultados son concordantes con Rossell et al. (2022) que en su estudio concluyeron que se identificó una disparidad en la calidad del servicio que requiere la intervención de la Municipalidad, la cual debería abordarse mediante la instauración de un plan de gestión de residuos efectivo y la implementación de programas educativos y de sensibilización ambiental. Estos esfuerzos buscan fomentar una conducta responsable por parte de la población, con el objetivo final de elevar el estándar del servicio de limpieza pública.

La identificación de un nivel bajo del 68.3% en la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín sirve como un indicador crítico que destaca la necesidad urgente de intervención por parte de la Municipalidad. Esta información es esencial para orientar acciones correctivas específicas que busquen mejorar la percepción y la calidad general del servicio. La Municipalidad puede utilizar estos resultados para implementar estrategias específicas, como la instauración de un plan de gestión de residuos eficiente y programas de sensibilización ambiental, con el objetivo de elevar el estándar del servicio de limpieza pública y satisfacer las expectativas de la comunidad. Es decir, estos hallazgos sirven como una guía fundamental para la toma de decisiones en la Municipalidad, orientando acciones dirigidas a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la satisfacción de la población local.

La investigación sobre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín en 2022 aporta de manera significativa al desarrollo de estrategias mejor informadas y acciones concretas por parte de la Municipalidad. Este estudio ofrece una evaluación detallada de la eficiencia logística y la aprehensión sobre calidad de los servicios públicos de limpieza, proporcionando una visión integral de las áreas de fortaleza y las oportunidades de mejora.

El aporte clave de esta investigación radica en su capacidad para identificar dimensiones específicas de intervención, tales como: compras, almacenamiento y distribución para el caso de Gestión logística y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para el caso de calidad del servicio de limpieza pública. Al revelar que el 69.2% de los funcionarios perciben un nivel eficiente en la gestión logística, el estudio destaca prácticas exitosas que pueden consolidarse y fortalecerse. Simultáneamente, al señalar un 30.8% de percepción regular, se identifican oportunidades claras para mejoras y ajustes específicos en los procesos logísticos municipales.

V. CONCLUSIONES

La gestión logística en la localidad de Copallín indica que en un 30.8% de los funcionarios que perciben un nivel regular. Los resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva (69.2%) en cuanto a la eficiencia de la gestión logística en Copallín, aunque existe una minoría (30.8%) que la considera regular.

En el análisis de la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín, se destaca en un nivel bajo, con el 68.3%. y un 31.7% de la población mantiene una percepción intermedia sobre la calidad del servicio.

Existe una asociación positiva (0.674) entre la eficiencia del proceso de compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad. Cuanto mayor sea la eficiencia en las compras, mayor tiende a ser positiva la percepción de calidad en el servicio de limpieza pública.

Existe una relación positiva alta (0.771) entre la eficiencia en el proceso de almacenamiento y la percepción de calidad en el servicio de limpieza pública. Estos resultados sugieren que cuando el almacenamiento se gestiona de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una mejor percepción de la calidad en el servicio de limpieza pública.

La dimensión distribución y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallín. Se observa una relación significativa con un valor de correlación de 0.642 indicando que la optimización del proceso de distribución puede ser una estrategia clave para mejorar la calidad percibida del servicio de limpieza pública.

Entre la variable gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en Copallín, se observó una relación significativa con un valor de correlación de 0.690. Esta correlación positiva sugiere que cuando la gestión logística se lleva a cabo de manera más eficiente, hay una tendencia clara hacia una percepción más positiva de la calidad del servicio de limpieza pública por parte de la comunidad.

VI. RECOMENDACIONES

El gerente de la Municipalidad puede considerar la realización de capacitaciones y programas de desarrollo para los funcionarios, con el objetivo de mejorar las habilidades y competencias necesarias en las áreas específicas que han sido señaladas como menos eficientes, además de llevar a cabo una evaluación detallada de las áreas logísticas que han sido percibidas como regulares, identificando posibles desafíos y oportunidades de mejora.

Se recomienda al alcalde de la municipalidad la implementación de un Plan Integral de Gestión de Residuos, este plan debería abordar aspectos como la recolección eficiente, clasificación de residuos, disposición final adecuada y promoción del reciclaje.

Se sugiere al jefe de logística establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la eficiencia en el proceso de almacenamiento que permita identificar oportunidades de mejora de manera proactiva. Los resultados obtenidos de este monitoreo pueden guiar ajustes y optimizaciones adicionales

Se sugiere al encargado del área de limpieza de la municipalidad establecer canales de comunicación claros y transparentes con la comunidad para informar sobre los horarios de distribución, cambios planificados y recibir retroalimentación, ya que una comunicación efectiva contribuye a una mejor percepción por parte de los pobladores.

La Alta Dirección de la Institución debe gestionar e incorporar tecnologías avanzadas de seguimiento para monitorear en tiempo real el movimiento de vehículos y equipos logísticos. Esto permitirá una supervisión efectiva, facilitando ajustes inmediatos y mejorando la eficiencia en la entrega de servicios de limpieza.

Se sugiere al jefe de Recursos Humanos definir indicadores de desempeño clave para evaluar la eficiencia de la gestión logística. Estos indicadores pueden incluir tiempos de entrega, utilización de recursos y cumplimiento de horarios, proporcionando una base para la mejora continua.

Se sugiere al jefe de Residuos Sólidos llevar a cabo una campaña de sensibilización y participación ciudadana.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anca, V. (2019). Logistics and supply chain management: an overview. *Studies in Business and Economics*, 2(14), 209-215. doi:10.2478/sbe-2019-0035
- Banco Mundial. (20 de Setiembre de 2018). *Los desechos 2.0: Un panorama mundial de la gestión de desechos sólidos hasta 2050*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2018/09/20/what-a-waste-20-a-global-snapshot-of-solid-waste-management-to-2050>
- Canelo Dávila, C. A. (2018). *Factores críticos de la Calidad del Servicio de Limpieza Municipal que generan riesgo de recolección de residuos peligrosos en la ciudad de Chachapoyas (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención primaria*, 31(8), 527-538. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Citrin, J., & Stoker, L. (2018). Political Trust un a Cynical Age. *Annual Review of Political Science*, 21, 49-70. doi:10.1146/annurev-polisci-050316-
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Ciencias de la educación*, 19(33), 228-247. doi:Segunda Etapa / Año 2009 / Vol 19/ N° 33. Valencia, Enero - Junio
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una extensión. *Revista de Marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.1177/002224299205600304
- De la Lama Zubirán, P., De la Lama Zubirán, M., & De la Lama García, A. (2022). Los Instrumentos de la Investigación Científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189.202. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- Gallucci, S., & Larraburu, D. (2005). La calidad como herramienta para la innovación en la gestión pública. *Revista Universitaria de Geografía*, 14(1-2), 101-122. doi:0326-8373

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. doi:978-1-4562-2396-0
- Lopez, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Machin Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & López Rodríguez, M. (s.f.). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1-20). doi:0252-8584
- Ministerio del Ambiente. (2021). Guía para la caracterización de Residuos Sólidos Municipales. Lima, Perú.
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31, 1-29. doi:10.22198/rys2019/31/1206
- Montaña Rodríguez, J., Ramírez Plazas, E., & Ramírez Plazas, H. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 3(5), 47-62. doi:10900506
- Pedraza-Melo, N. A., Lavín-Verástegui, J., Gonzáles-Tapia, A., & Bernal-Gonzáles, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89. doi:265433711006
- Perales Hidalgo, M. L. (2018). *Gestión municipal y Calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018 [Tesis de Maestría]*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1
- Quilloz Ruiz, S. A., Escalante Espinoza, N. J., Sánchez Vaca, D. A., Quevedo Novoa, L. G., & De la Cruz Araujo, R. A. (2018). Residuos sólidos domiciliarios: caracterización y estimación energética para la ciudad de Chimbote. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 84(3), 322-335. doi:RevSocQuímPerú.84(3)2018

- Quispe, G. (2023). *Gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad de Kimbiri [Tesis de grado]*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/972/QUISPE%20HUARCAYA%2C%20GERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J. (2020). *Gestión logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa [Tesis para obtener el grado de maestría]*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rossell Taype, C., Mejia Juárez, J., & Jamett Salazar, O. (2022). Brecha del servicio de limpieza pública en el distrito del Callao. *Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente*(12), 154-171. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/kaw/n9/2709-3689-kaw-09-00154.pdf>
- Ruiz Medina, M. I. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, sinaloa, México (Tesis doctoral). *Universidad Autónoma de Sinaloa*.
- Ruiz Vicente, M. A. (2020). Estado actual de la contaminación ambiental presente en la Mixteca Oaxaqueña. *Journal of negative & no positive results*, 5(5), 535-553. doi: 10.19230/jonnpr.3257
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*, 22(1), 95-112. doi:81661270006
- Schneider, H. (2017). ¿Cuál es el modelo de negocio de Uber? *Creative Destruction and the Sharing Economy: Uber as Disruptive Innovation*, 36-62.
- Servera Francés, D., Gil Saura, I., & Fuentes Blasco, M. (2009). La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 33-54. doi:10.1016/S1135-2523(12)60099-9
- Van der Meer, T., & Hakhverdian, A. (2017). Political trust as the evaluation of process and performance: A cross-national study of forty-two European democracies. *Political Studies*, 65(1), 81-102.

Weitz-Shapiro, R., & Winters, M. (2008). Participación política y calidad de vida. *Scientific Research an academic publisher*, 1-24.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.

Anexo 3: Cuestionario sobre Gestión Pública.

Anexo 4: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de Limpieza Pública.

Anexo 5: Ficha Técnica de Validación de Instrumentos.

Anexo 6: Base de Datos.

Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento.

Anexo 8: Presupuesto de gestión integral de residuos sólidos.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin</p>	<p>Variable 1</p>	<p>Variable 1</p> <p>Selección de proveedores Emisión de órdenes de compra Seguimiento y recepción de compra Liquidación de facturas Recepción de mercadería Almacenamiento Control de stock Previsión de la demanda Organización de transporte Movilización externa e interna</p>
	<p>Específicos</p> <p>Describir la gestión logística en la localidad de Copallin</p>		<p>Variable 2</p>	<p>Variable 2</p> <p>Equipos Personal Materiales Cumplimiento Corrección Interés de atención Información Rapidez Disposición Comportamiento Confiable Seguridad hacia los trabajadores Cobertura Horarios Atención personalizada Centrado en el usuario Comprende las necesidades</p>
	<p>Describir la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin</p>		<p>Calidad de servicio</p>	
	<p>Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin</p>			
	<p>Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión distribución y la calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin</p>			

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	EXTENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable 1	Variable 1	Variable 1	Variable 1	Variable 1		
Gestión logística	La gestión logística es la forma en que la logística o gestión de la cadena de suministro interviene en la preparación y distribución de bienes o servicios a las personas (Anca, 2019).	La gestión logística está conformada por el proceso de compra, almacenamiento y distribución; los cuales se midieron mediante ítems	Compras Almacenamiento Distribución	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección de proveedores Emisión de órdenes de compra Seguimiento y recepción de compra Liquidación de facturas Recepción de mercadería Almacenamiento Control de stock Previsión de la demanda Organización de transporte Movilización externa e interna 	Ordinal Eficiente Regular Ineficiente	<p>Método de la investigación: Inductivo</p> <p>Tipo de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Población de estudio: Pobladores de la localidad de Copallin y trabajadores administrativos de logística y áreas afines</p> <p>Muestra: 26 pobladores de cada sector de la localidad de Copallin y 26 trabajadores administrativos de logística y áreas afines</p> <p>Técnica: La encuesta y el análisis documental.</p> <p>Instrumento: El cuestionario y la ficha de registro.</p> <p>Análisis estadístico: Programa estadístico SPSS, alfa Cronbach para la confiabilidad de los ítems, según distribución de los datos.</p>
Variable 2	Variable 2	Variable 2	Variable 2	Variable 2		
Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como el bienestar total del cliente luego de recibir un servicio, esta satisfacción depende de que el producto o servicio cumpla con las características ofertadas (Servera Francés et al. 2009).	La calidad de servicio se compone de la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Fiabilidad Elementos tangibles Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	<p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos Personal Materiales Cumplimiento Corrección Interés de atención Información Rapidez Disposición Comportamiento Confiabilidad Seguridad hacia los trabajadores Cobertura Horarios Atención personalizada Centrado en el usuario Comprende las necesidades 	Ordinal Alta Regular Baja	



ANEXO 3: CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de Posgrado, para lo cual se ha establecido preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que debe marcar: 1 si es Nunca; 2 si es A veces y 3 si es Siempre.

	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
Compras	1. ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?			
	2. ¿Considera que los proveedores son adecuados?			
	3. ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?			
	4. ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?			
	5. ¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?			
	6. ¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?			
	7. ¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación?			
	8. ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?			
Almacenamiento	9. ¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto?			
	10. ¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la institución?			
	11. ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?			
	12. ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?			
	13. ¿Con que frecuencia se verifican los saldos de inventarios?			
	14. ¿Existe un sistema de control de inventarios?			
	15. ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?			

	16. ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock?			
Distribución	17. ¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada?			
	18. ¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito?			
	19. ¿El estado en que llegan los productos son idóneos?			
	20. ¿Con qué frecuencia se programa la compra-entrega de los productos?			



ANEXO 4: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de Posgrado, para lo cual se ha establecido preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que debe marcar: 1 si es Totalmente en desacuerdo; 2 si es En desacuerdo; 3 si es Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 si es De acuerdo y 5 si es Totalmente de acuerdo.

	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles	1. El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas					
	2. El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población					
	3. El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor					
	4. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos					
Fiabilidad	5. El servicio se cumple en las fechas y horarios programados					
	6. El personal del servicio de limpieza pública muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pobladores					

	7. El servicio se presta de la manera correcta					
	8. El servicio concluye la atención en el horario correspondiente					
	9. El servicio se presta sin cometer errores					
	10. La Municipalidad Distrital de Copallin informa la fecha y horario en que serán brindados los servicios de limpieza pública					
Capacidad de respuesta	11. El servicio brindado es rápido					
	12. El personal del servicio de limpieza pública está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios					
Seguridad	13. Cuando el usuario plantea una necesidad, el personal del servicio de limpieza pública está disponible para atender					
	14. El comportamiento de los empleados del servicio de limpieza pública infunde confianza					
	15. Los usuarios se sienten seguros con los trabajadores del servicio de limpieza pública					
	16. Los trabajadores del servicio de limpieza pública se comportan de manera cortés y amable					
	17. Los empleados del servicio de limpieza pública tienen conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios					
Empatía	18. El servicio de limpieza pública cubre todas las zonas de la localidad de Copallin					

	19. Los horarios de atención del servicio de limpieza pública son cumplidos					
	20. Los empleados del servicio de limpieza pública brindan atención personal a los usuarios					
	21. El servicio de limpieza pública tiene principal interés en los usuarios					
	22. El servicio de limpieza pública comprende las necesidades específicas de los usuarios					



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de limpieza pública

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad del Servicio de la limpieza pública de la M.D.C

DIRIGIDO A: Pobladores de los 4 sectores de la localidad de Copallin

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Crisanto Gómez, Fidel Ernesto
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado


Apellidos y Nombres: Crisanto Gómez, Fidel Ernesto
DNI: 01119425





ANEXO 5: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de limpieza Pública.

Variable	Extensión	Indicador	items	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones
									Ilación entre la extensión y el indicador	Ilación entre la extensión y el indicador	Ilación entre el indicador y el ítem	Ilación entre el ítem y la opción de respuesta	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Calidad del Servicio de limpieza pública	Elementos tangibles	Equipos	El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas	✓					✓				
			El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población	✓					✓				
		Personal	El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor	✓					✓				



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de limpieza pública

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad del Servicio de la limpieza pública de la M.D.C

DIRIGIDO A: Pobladores de los 4 sectores de la localidad de Copallin

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Huaman Muñoz, Carmen*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctorado*



Carmen Huaman Muñoz.

Apellidos y Nombres:

DNI: *3300795*



ANEXO 5: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de limpieza Pública.

Variable	Extensión	Indicador	items	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones	
									Ilación entre la extensión y la extensión del indicador	Ilación entre el indicador y el ítem	Ilación entre el ítem y la opción de respuesta			
Calidad del Servicio de limpieza pública	Elementos tangibles	Equipos	El servicio de limpieza pública cuenta con unidades vehiculares modernas											
			El número de unidades vehiculares es suficiente para cubrir la necesidad de la población											
		Personal	El personal de limpieza pública cuenta con los implementos necesarios para su labor											



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Calidad del Servicio de limpieza pública

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad del Servicio de la limpieza pública de la M.D.C

DIRIGIDO A: Pobladores de los 4 sectores de la localidad de Copallin

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Reyes Rodriguez, Luisa Karina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado



Luisa Karina Reyes

Apellidos y Nombres: Reyes Rodriguez, Luisa Karina
DNI: 98074382



ANEXO 4: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística.

Variable	Extensión	Indicador	Ítems	Nunca	A veces	Siempre	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones			
							Ilación entre la variable y la extensión		Ilación entre la extensión y el indicador		Ilación entre el indicador y el ítem		Ilación entre el ítem y la opción de respuesta					
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
Gestión logística	Compras	Selección de proveedores	¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?				✓		✓			✓						
			¿Considera que los proveedores son adecuados?				✓		✓			✓						
		Emisiones de órdenes de compra	¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?						✓		✓			✓				
			¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?						✓		✓			✓				
		Seguimiento y recepción de compra	¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?						✓		✓			✓				
			¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?						✓		✓			✓				



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad de la Gestión logística de la M.D.C

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de Gestión logística y afines de la M.D.C

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Huaman Muñoz, Carmen*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctorado*

Carmen Huaman Muñoz

Apellidos y Nombres:
DNI: *38468725*





ANEXO 4: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística.

Variable	Extensión	Indicador	Ítems	Nunca	A veces	Siempre	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
							Ilación entre la variable y la extensión		Ilación entre la extensión y el indicador		Ilación entre el indicador y el ítem		Ilación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión logística	Compras	Selección de proveedores	¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?				✓	✓	✓	✓	✓	✓			
			¿Considera que los proveedores son adecuados?				✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		Emisiones de órdenes de compra	¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?					✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?					✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Seguimiento y recepción de compra	¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?						✓	✓	✓	✓	✓		
			¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?						✓	✓	✓	✓	✓		



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad de la Gestión logística de la M.D.C

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de Gestión logística y afines de la M.D.C

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Reyes Rodríguez, Luisa Karina
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado



Luisa Karina Reyes Rodríguez

Apellidos y Nombres: Reyes Rodríguez, Luisa Karina
DNI: 98074382



ANEXO 4: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública en la localidad de Copallin, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística.

Variable	Extensión	Indicador	Ítems	Nunca	A veces	Siempre	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
							Ilación entre la variable y la extensión		Ilación entre la extensión y el indicador		Ilación entre el indicador y el ítem		Ilación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
Gestión logística	Compras	Selección de proveedores	¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?	✓			✓			✓		✓			
			¿Considera que los proveedores son adecuados?	✓			✓			✓		✓			
		Emisiones de órdenes de compra	¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?	✓				✓			✓		✓		
			¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?	✓				✓			✓		✓		
		Seguimiento y recepción de compra	¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?	✓				✓			✓		✓		
			¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?	✓				✓			✓		✓		



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Gestión logística

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de Calidad de la Gestión logística de la M.D.C

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de Gestión logística y afines de la M.D.C

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Crisanto Gómez Fidel Ernesto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado



Apellidos y Nombres: Crisanto Gómez Fidel Ernesto
DNI: 011194125

ANEXO 6: BASE DE DATOS

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN - GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	COMPRAS						ALMACENAMIENTO						DISTRIBUCIÓN						SUBNIVEL	TOTAL	NIVEL								
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	SUBTOTAL	SUBNIVEL	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16				SUBTOTAL	SUBNIVEL	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	SUBTOTAL	SUBNIVEL
1	2	2	3	3	2	3	2	3	20	EFICIENTE	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	43	REGULAR
2	2	2	3	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
3	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	49	EFICIENTE	
4	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	40	REGULAR	
5	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
6	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
7	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	49	EFICIENTE	
8	2	2	3	3	2	2	2	17	REGULAR	2	2	2	2	2	2	1	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	40	REGULAR	
9	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
10	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
11	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	49	EFICIENTE	
12	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	40	REGULAR	
13	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
14	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
15	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	49	EFICIENTE	
16	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	40	REGULAR	
17	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
18	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
19	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	49	EFICIENTE	
20	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	43	REGULAR	
21	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
22	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	2	2	2	2	2	1	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	43	REGULAR	
23	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
24	2	2	3	3	2	3	2	20	EFICIENTE	2	2	2	2	2	1	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	8	REGULAR	43	REGULAR	
25	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	
26	2	2	2	3	2	2	2	17	REGULAR	2	3	2	3	3	3	2	3	21	EFICIENTE	2	2	2	2	2	8	REGULAR	46	EFICIENTE	

Tabla 4.

Valoración por extensión y variables

Nivel	Estrato de variables	Estrato de extensiones		
		E 1	E 2	E 3
EFICIENTE	46 - 60	19 - 24	19 - 24	10 - 12
REGULAR	31 - 45	13 - 18	13 - 18	7 - 9
INEFICIENTE	1 - 30	1 - 12	1 - 12	1 - 6

POBLADORES DEL DISTRITO DE COPALLIN - SECTOR I - CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

Nº	ELEMENTOS TANGIBLES				SUBTOTAL	SUBNIVEL	FIABILIDAD				SUBTOTAL	SUBNIVEL	CAPACIDAD				SUBTOTAL	SUBNIVEL	EMPATIA				SUBTOTAL	SUBNIVEL	TOTAL	NIVEL				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4			ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8			ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12			ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16					ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	1	1	2	1	5	BAJO	1	3	1	2	3	1	11	BAJO	2	4	4	2	16	MEDIO	1	2	1	2	1	7	BAJO	43	BAJO	
2	1	1	2	1	5	BAJO	1	3	1	2	3	1	11	BAJO	2	4	4	2	16	MEDIO	1	2	1	2	1	7	BAJO	43	BAJO	
3	1	1	2	1	5	BAJO	1	3	1	2	3	1	11	BAJO	2	4	4	2	16	MEDIO	1	2	1	2	1	7	BAJO	43	BAJO	
4	1	4	4	1	10	BAJO	1	4	2	2	4	1	14	BAJO	2	4	5	4	23	ALTO	1	1	3	2	2	9	BAJO	62	MEDIO	
5	1	1	2	1	5	BAJO	1	2	1	1	1	7	BAJO	2	4	5	5	3	19	MEDIO	2	1	3	1	2	9	BAJO	44	BAJO	
6	1	5	4	1	11	MEDIO	1	5	4	1	4	3	18	MEDIO	3	3	4	5	3	18	MEDIO	4	1	3	3	3	14	MEDIO	68	MEDIO
7	1	5	4	1	11	MEDIO	1	5	4	1	4	3	18	MEDIO	3	3	4	5	3	18	MEDIO	4	1	3	3	3	14	MEDIO	68	MEDIO
8	1	1	1	1	4	BAJO	1	4	1	1	3	1	11	BAJO	1	5	5	2	21	ALTO	1	1	4	2	1	9	BAJO	51	BAJO	
9	1	1	1	1	4	BAJO	1	4	1	1	3	1	11	BAJO	1	5	5	2	21	ALTO	1	1	4	2	1	9	BAJO	51	BAJO	
10	1	1	1	1	4	BAJO	1	4	1	1	3	1	11	BAJO	1	5	5	2	21	ALTO	1	1	4	2	1	9	BAJO	51	BAJO	
11	1	1	1	1	4	BAJO	1	4	1	1	3	1	11	BAJO	1	5	5	2	21	ALTO	1	1	4	2	1	9	BAJO	51	BAJO	
12	1	4	4	1	10	BAJO	2	4	4	2	3	1	16	MEDIO	3	5	5	2	21	ALTO	1	1	4	2	1	9	BAJO	51	BAJO	
13	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	1	6	BAJO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	5	2	2	4	1	14	MEDIO	71	MEDIO
14	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	1	6	BAJO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	2	1	1	1	1	6	BAJO	36	BAJO
15	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	2	1	1	1	9	BAJO	4	4	4	4	4	18	MEDIO	2	1	1	1	1	6	BAJO	42	BAJO
16	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	2	1	1	1	9	BAJO	4	4	4	4	4	18	MEDIO	2	1	1	1	1	6	BAJO	42	BAJO
17	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	2	7	BAJO	3	4	4	4	3	18	MEDIO	2	1	1	1	1	6	BAJO	39	BAJO
18	1	1	1	1	4	BAJO	1	4	1	1	1	1	9	BAJO	3	4	4	5	3	17	MEDIO	1	1	3	1	1	7	BAJO	46	BAJO
19	1	1	4	1	7	BAJO	1	4	1	1	1	1	9	BAJO	3	3	3	6	3	17	MEDIO	1	1	3	1	1	7	BAJO	46	BAJO
20	1	3	4	1	9	BAJO	1	3	2	1	3	2	12	BAJO	3	4	4	4	3	18	MEDIO	3	2	1	1	1	8	BAJO	54	BAJO
21	1	2	1	5	BAJO	1	2	1	1	2	1	8	BAJO	2	3	4	2	2	13	MEDIO	3	2	1	2	1	9	BAJO	39	BAJO	
22	1	1	2	1	5	BAJO	1	2	1	1	2	1	8	BAJO	2	3	4	2	2	13	MEDIO	3	2	1	2	1	9	BAJO	39	BAJO
23	1	1	4	1	7	BAJO	2	4	2	2	3	1	14	BAJO	3	4	4	5	4	20	ALTO	2	3	3	2	2	12	BAJO	59	MEDIO
24	1	1	4	1	7	BAJO	2	4	2	2	3	1	14	BAJO	3	4	4	5	4	20	ALTO	2	3	3	2	2	12	BAJO	59	MEDIO
25	1	1	4	1	7	BAJO	2	4	2	2	3	1	14	BAJO	3	4	4	5	4	20	ALTO	2	3	3	2	2	12	BAJO	59	MEDIO
26	1	1	4	1	7	BAJO	1	4	3	4	4	4	20	MEDIO	4	4	4	4	4	17	MEDIO	4	2	3	3	3	15	MEDIO	66	MEDIO

Tabla 6.

Valoración por extensión y variables

Nivel	Estrato de variables	Estrato de las extensiones				
		E:1	E:2	E:3	E:4	E:5
Alto	84 - 110	16 - 20	24 - 30	9 - 10	20 - 25	20 - 25
	55 - 84	11 - 15	16 - 23	6 - 8	13 - 19	13 - 19
Bajo	1 - 54	1 - 10	1 - 15	1 - 5	1 - 12	1 - 12

POBLADORES DEL DISTRITO DE COPALLIN - SECTOR II - CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

Nº	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD				SEGURIDAD				EMPATÍA				SUBTOTAL	SUBNIVEL	TOTAL	NIVEL					
	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	ITEM					ITEM	ITEM	ITEM	ITEM	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	7	BAJO	43	BAJO			
2	1	1	2	1	5	BAJO	2	3	1	1	11	3	4	2	2	4	4	16	MEDIO	1	2	1	2	7	BAJO	43	BAJO		
3	1	1	2	1	5	BAJO	2	3	1	1	11	3	4	2	2	4	4	16	MEDIO	1	2	1	2	7	BAJO	43	BAJO		
4	1	3	3	1	8	BAJO	2	4	1	1	14	4	2	6	4	5	23	ALTO	3	2	2	1	9	BAJO	60	MEDIO			
5	1	1	2	1	5	BAJO	1	1	1	2	7	4	5	3	2	4	19	MEDIO	3	1	2	2	9	BAJO	44	BAJO			
6	1	4	3	1	9	BAJO	1	4	3	1	18	3	7	5	3	3	4	18	MEDIO	3	3	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO		
7	1	3	3	1	8	BAJO	1	4	3	1	5	4	18	5	3	3	4	18	MEDIO	3	3	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO		
8	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	1	1	4	1	11	BAJO	5	2	4	5	21	ALTO	4	2	1	1	9	BAJO	51	BAJO	
9	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	1	1	4	1	11	BAJO	5	2	4	5	21	ALTO	4	2	1	1	9	BAJO	51	BAJO	
10	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	1	1	4	1	11	BAJO	5	2	4	5	21	ALTO	4	2	1	1	9	BAJO	51	BAJO	
11	1	1	1	1	4	BAJO	1	3	1	1	4	1	11	BAJO	5	2	4	5	21	ALTO	4	2	1	1	9	BAJO	51	BAJO	
12	1	3	3	1	8	BAJO	2	3	1	2	4	4	16	MEDIO	5	5	5	3	23	ALTO	2	4	1	5	2	14	MEDIO	69	MEDIO
13	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	6	BAJO	4	4	2	4	18	MEDIO	1	1	1	2	1	6	BAJO	36	BAJO	
14	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	6	BAJO	4	4	2	4	18	MEDIO	1	1	1	2	1	6	BAJO	36	BAJO	
15	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	6	BAJO	4	4	2	4	18	MEDIO	1	1	1	2	1	6	BAJO	36	BAJO	
16	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	3	2	9	BAJO	4	2	4	4	18	MEDIO	1	1	1	2	1	6	BAJO	42	BAJO
17	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	1	7	BAJO	4	2	4	4	18	MEDIO	1	1	1	2	1	6	BAJO	42	BAJO	
18	1	1	3	1	6	BAJO	1	1	1	1	4	1	9	BAJO	5	3	1	4	17	MEDIO	3	1	1	1	7	BAJO	45	BAJO	
19	1	1	3	1	6	BAJO	1	1	1	1	4	1	9	BAJO	5	3	1	4	17	MEDIO	3	1	1	1	7	BAJO	45	BAJO	
20	1	3	3	1	8	BAJO	1	3	2	1	3	2	12	BAJO	4	3	3	4	18	MEDIO	1	1	1	3	2	8	BAJO	53	BAJO
21	1	1	2	1	5	BAJO	1	2	1	1	2	1	8	BAJO	2	2	2	3	13	MEDIO	1	2	1	3	2	9	BAJO	39	BAJO
22	1	1	2	1	5	BAJO	1	2	1	1	2	1	8	BAJO	2	2	2	3	13	MEDIO	1	2	1	3	2	9	BAJO	39	BAJO
23	1	1	3	1	6	BAJO	2	3	1	2	4	2	14	BAJO	5	4	3	4	20	ALTO	3	2	2	2	3	12	BAJO	58	MEDIO
24	1	1	3	1	6	BAJO	2	3	1	2	4	2	14	BAJO	5	4	3	4	20	ALTO	3	2	2	2	3	12	BAJO	58	MEDIO
25	1	1	3	1	6	BAJO	4	4	4	1	4	3	20	MEDIO	4	1	4	4	17	MEDIO	3	3	3	4	2	15	MEDIO	65	MEDIO
26	1	1	3	1	6	BAJO	4	4	4	1	4	3	20	MEDIO	4	1	4	4	17	MEDIO	3	3	3	4	2	15	MEDIO	65	MEDIO

Tabla 6.

Valoración por extensiones y variables

Nivel	Estrato de las extensiones				
	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5
Alto	16-20	24-30	9-10	20-25	20-25
Medio	11-15	16-23	6-8	13-19	13-19
Bajo	1-10	1-15	1-5	1-12	1-12

ANEXO 7: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

GESTION LOGISTICA
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	25.0
	Excluido ^a	78	75.0
	Total	104	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.739	20

LIMPIEZA PUBLICA
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	104	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	104	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.718	22

ANEXO 8: PRESUPUESTO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

2020	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN	2,009,754	3,085,837	2,581,629	2,581,512	2,557,988	2,557,210	82.9
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	0	165.813	139.011	139.011	137.163	137.163	82.7
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	0	165.813	139.011	139.011	137.163	137.163	82.7
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	0	165.813	139.011	139.011	137.163	137.163	82.7
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	0	165.813	139.011	139.011	137.163	137.163	82.7
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	0	165.813	139.011	139.011	137.163	137.163	82.7
Nota: Información obtenida al 28/05/2024							

2021	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN	1,823,865	2,535,134	2,240,450	2,240,450	2,240,450	2,240,450	88.4
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	45.55	88.734	84.363	84.363	84.363	84.363	95.1
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	45.55	88.734	84.363	84.363	84.363	84.363	95.1
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	45.55	88.734	84.363	84.363	84.363	84.363	95.1
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	45.55	88.734	84.363	84.363	84.363	84.363	95.1
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	45.55	88.734	84.363	84.363	84.363	84.363	95.1
Nota: Información obtenida al 28/05/2024							

2022	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
Municipalidad 010203-300024: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN	1,937,036	3,390,862	3,352,729	3,325,557	3,311,191	3,311,191	97.7
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	145	181.763	175.891	175.832	175.832	175.832	96.7
Nota: Información obtenida al 28/05/2024							

2023	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN	2,332,818	3,100,103	3,075,508	3,025,834	2,903,287	2,895,635	93.7
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	181.763	174.883	174.746	174.733	172.339	172,339	98.5
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	181.763	174.883	174.746	174.733	172.339	172,339	98.5
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	181.763	174.883	174.746	174.733	172.339	172.339	98.5
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	181.763	174.883	174.746	174.733	172.339	172.339	98.5
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	181.763	174.883	174.746	174.733	172.339	172.339	98.5
Nota: Información obtenida al 28/05/2024							

2024	PIA	PIM	CERTIFICACIÓN	COMPROMISO ANUAL	EJECUCIÓN		AVANCE
					DEVENGADO	GIRADO	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COPALLIN	3,075,036	3,349,099	1,782,767	1,626,971	1,140,361	1,073,471	34.0
Categoría Presupuestal 0036: Gestión Integral de Residuos Sólidos	181.763	215.763	148.411	146.971	89.075	87.275	41.3
Producto/Proyecto 3000848: Residuos Sólidos del Ámbito Municipal Dispuestos Adecuadamente	181.763	215.763	148.411	146.971	89.075	87.275	41.3
Actividad/Acción de Inversión/Obra 5006159: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Municipales	181.763	215.763	148.411	146.971	89.075	87.275	41.3
Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados	181.763	215.763	148.411	146.971	89.075	87.275	41.3
Rubro 7: Fondo de Compensación Municipal	181.763	215.763	148.411	146.971	89.075	87.275	41.3
Nota: Información obtenida al 28/05/2024							