

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Escuela de Posgrado

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

“LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN,  
REGIÓN TACNA, 2022”

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**MAGALY JESSICA TORRES MAMANI**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

**2023**


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN


Escuela de Posgrado


MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA


“LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN,  
REGIÓN TACNA, 2022”

Tesis sustentada y aprobada el 13 de junio del 2023; estando el jurado calificador  
integrado por:

PRESIDENTE :   
.....  
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

SECRETARIO :   
.....  
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

MIEMBRO :   
.....  
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

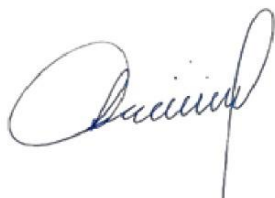
ASESOR :   
.....  
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

## **CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Yo, **Santos Lucio Guanilo Gómez** en mi condición de asesor acreditado por Resolución de la ESPG de la UNJBG, en relación a la tesis de investigación titulada: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, REGIÓN TACNA, 2022", presentado por el bachiller **MAGALY JESSICA TORRES MAMANI**, para optar el título **MAESTRO EN CIENCIAS, CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de tesis que está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional. Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



**DNI: 00469579**

**SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ:**

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la vida y a mi querida familia por todo el amor y apoyo incondicional brindado durante todos estos años, son mi modelo y ejemplo a seguir para ser mejor persona cada día.*

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	01
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	03
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	03
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	05
1.2.1. Problema General .....	05
1.2.2. Problemas Específicos.....	05
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	05
1.3.1. Justificación.....	05
1.3.2. Importancia.....	06
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	06
1.4.1. Objetivo General .....	06
1.4.2. Objetivos Específicos .....	06
1.5. HIPÓTESIS .....	07
1.5.1. Hipótesis General .....	07
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	07
1.6. VARIABLES.....	08
1.6.1. Identificación de Variables.....	08
1.6.2. Caracterización de las Variables: .....	08
1.6.3. Definición Operacional de las Variables.....	08
1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	09
1.8. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	09
1.8.1. Tipo de Estudio: .....	09
1.8.2. Nivel de Investigación:.....	09
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	10

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.1.1.	Antecedentes de Investigación a Nivel Internacional .....	10
2.1.2.	Antecedentes de Investigación a Nivel Nacional .....	11
2.1.3.	Antecedentes de Investigación a Nivel Local .....	13
2.2.	BASES TEÓRICAS .....	14
2.2.1.	Gestión de Abastecimiento.....	14
2.2.2.	Variable Satisfacción de los Usuarios .....	22
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1.	CARACTERÍSTICAS O TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.1.1.	Tipo .....	28
3.1.2.	Diseño.....	28
3.2.	POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO.....	28
3.2.1.	población .....	28
3.2.2.	Muestra.....	28
3.3.	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS .....	29
3.4.	TRATAMIENTO DE DATOS .....	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		31
4.1.	ANÁLISIS DE FIABILIDAD.....	31
4.1.1.	Aplicación de Coeficiente de Alpha de Cronbach .....	31
4.2.	CORRELACIONES – PRUEBAS DE NORMALIDAD .....	32
4.2.1.	Variable 01: Calidad de Atención .....	32
4.2.2.	Variable 02: Satisfacción de los Usuarios .....	34
4.2.3.	Análisis Descriptivo .....	35
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	50
4.3.1.	Comprobación de la Hipótesis General.....	50
4.3.2.	Verificación de la Primera Hipótesis Específica.....	52
4.3.3.	Verificación de la Segunda Hipótesis Específica.....	53
4.3.4.	Verificación de la Tercera Hipótesis Específica .....	55
4.3.4.	Verificación de la Cuarta Hipótesis Específica.....	57

DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	59
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Alpha de Cronbach.....	31
Tabla 2. Alpha de Cronbach de Gestión de Abastecimiento.....	31
Tabla 3. Alpha de Cronbach Satisfacción de los Usuarios.....	32
Tabla 4. Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para la Variable Calidad de Atención .....	33
Tabla 5. Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para la Variable Satisfacción de los Usuarios.....	34
Tabla 6. Gestión de Abastecimiento.....	35
Tabla 7. Satisfacción de los Usuarios.....	36
Tabla 8. Gestión de Programación .....	38
Tabla 9. Dimensión Gestión de Compras.....	39
Tabla 10. Dimensión Almacenamiento .....	41
Tabla 11. Dimensión Distribución .....	42
Tabla 12. Dimensión Calidad Funcional Percibida.....	43
Tabla 13. Calidad Técnica Percibida.....	45
Tabla 14. Dimensión Valor Percibido por los Usuarios.....	46
Tabla 15. Dimensión Confianza .....	48
Tabla 16. Dimensión Expectativos.....	49
Tabla 17. Correlaciones Satisfacción de los Usuarios .....	51
Tabla 18. Pseudo R Cuadrado Gestión de Abastecimiento y Satisfacción de Usuarios.....	51
Tabla 19. Correlaciones Satisfacción de los Usuarios .....	52
Tabla 20. Pseudo R Cuadrado Gestión de Programación y Satisfacción de Usuarios.....	53
Tabla 21. Correlaciones Satisfacción de los Usuarios .....	54
Tabla 22. Pseudo R Cuadrado Gestión de Compras y Satisfacción de Usuarios....	54
Tabla 23. Correlaciones Satisfacción de los Usuarios .....	56
Tabla 24. Pseudo R Cuadrado Almacenamiento y Satisfacción de Usuarios .....	56
Tabla 25. Correlaciones Satisfacción de los Usuarios .....	57

Tabla 26. Pseudo R Cuadrado Dimensión Distribución y Satisfacción de Usuarios .58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del Proceso Logístico .....	19
Figura 2 Gestión de Abastecimiento.....	35
Figura 3 Satisfacción de los Usuarios.....	37
Figura 4 Gestión de Programación .....	38
Figura 5 Dimensión Gestión de Compras.....	40
Figura 6 Dimensión Almacenamiento .....	41
Figura 7 Dimensión Distribución .....	42
Figura 8 Calidad Funcional Percibida .....	44
Figura 9 Dimensión Organización.....	45
Figura 10 Dimensión Valor percibido .....	47
Figura 11 Dimensión Confianza .....	48
Figura 12 Dimensión Expectativas .....	49

## RESUMEN

El objetivo se centró en evaluar de qué manera la gestión de abastecimientos incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. El enfoque del presente estudio es cuantitativo, de tipo básico, transversal de diseño no experimental, de nivel explicativo y prospectivo en el año 2022, en el que participaron 166 administrativos. Se utilizaron dos cuestionarios: a) Gestión de abastecimiento que contiene 24 ítems y b) Satisfacción de los usuarios, que contiene 21 ítems.

Los principales resultados evidencian que el nivel de gestión de abastecimiento es medianamente adecuado (80,12%) y la satisfacción de los usuarios, están medianamente satisfechos (63,9%). Se efectuó la validez de contenido, la confiabilidad de los instrumentos y la prueba de normalidad para cada una de las variables, las mismas que no siguieron la tendencia de la curva normal. Se ha utilizado el Rho de Spearman y la regresión ordinal.

Se concluye que la gestión de abastecimiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, Con una correlación entre variables de 0,575 y un nivel de incidencia de la variable independiente sobre la dependiente de 40,3%.

Palabras clave: Gestión de abastecimiento, Satisfacción de los usuarios.

## **ABSTRACT**

The objective was to evaluate how supply management affects user satisfaction at the Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna Region, 2022. The approach of this study is quantitative, basic, cross-sectional, non-experimental design, explanatory and prospective in the year 2022, in which 166 administrative staff participated. Two questionnaires were used: a) Supply management containing 24 items and b) User satisfaction, containing 21 items.

The main results show that the level of supply management is moderately adequate (80,12%) and user satisfaction is moderately satisfied (63,9%). Content validity, reliability of the instruments and the normality test were carried out for each of the variables, which did not follow the trend of the normal curve. Spearman's Rho and ordinal regression were used.

It is concluded that supply management has a significant impact on the satisfaction of the users of the Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna Región, 2022, with a correlation between variables of 0,575 and a level of incidence of the independent variable on the dependent variable of 40,3%.

Key words: Supply management, User satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Hoy la tendencia mundial en términos de globalización exige como un imperativo impostergable que las organizaciones no sólo privadas, sino las públicas, se desarrollen con criterios de competitividad y eficiencia para garantizar la sostenibilidad y la creación de valor. En tal sentido, los modelos de alta competencia en las organizaciones y los procesos que satisfagan las necesidades de los clientes o usuarios, requieren de personal administrativo como directivo con habilidades y competencias para desempeñar con responsabilidad e idoneidad las funciones laborales asignadas, toma de decisiones oportunas y efectivas, a fin de que la organización cumpla con las metas establecidas.

Como sabemos, los sistemas del estado peruano son los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizados por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno, de acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158.

En cambio, los sistemas administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso. Estos sistemas de aplicación nacional están referidos a las siguientes materias: Planificación, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Abastecimiento, Personal, Inversión Pública, Endeudamiento, Racionalización, control.

El abastecimiento como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios, así como a conseguir los objetivos propuestos del mejor modo posible. Para que la contribución sea real y efectiva es necesario orientarla mediante criterios, reglas, pautas o condiciones previamente establecidas, formando todo ello el Sistema de Abastecimiento (Andia, 2017).

Asimismo, es necesario tener en cuenta y medir periódicamente la satisfacción de los clientes o usuarios de allí el propósito del presente estudio de: Evaluar de qué manera la gestión de abastecimientos incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Dentro del desarrollo del presente informe se muestra el primer capítulo que comprende el planteamiento del problema: que comprende la descripción del problema, la formulación de objetivos e hipótesis. El segundo capítulo, el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, bases teóricas. El tercer capítulo, se refiere al marco metodológico, refiere al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos para recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos. El cuarto capítulo comprende los resultados del estudio. El quinto capítulo está reservado para la discusión. Finalmente, se muestran las conclusiones y las recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta por las autoridades de turno, en su oportunidad, concluyendo con los anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema**

Como sabemos, los sistemas del estado peruano son los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizados por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno, de acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo N° 29158.

Existen dos tipos de sistemas: funcionales y administrativos: Los funcionales tienen por finalidad asegurar el cumplimiento de políticas públicas que requieren la participación de todas o varias entidades del Estado, cabe resaltar que el Poder Ejecutivo es el responsable de reglamentar y operar los sistemas funcionales. Casi en la mayoría de casos, son los ministerios los encargados de ejercer la rectoría por mandato de la ley, ya que por su naturaleza de ser integrantes del Poder Ejecutivo y por ser autoridades de competencia nacional, son los que pueden ejecutar de manera eficiente las políticas públicas.

En cambio, los sistemas administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso. Estos sistemas de aplicación nacional están referidos a las siguientes materias: Planificación, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Abastecimiento, Personal, Inversión Pública, Endeudamiento, Racionalización, control.

El abastecimiento como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios, así como a conseguir los objetivos propuestos del mejor modo posible. Para que la contribución sea real y efectiva es necesario orientarla mediante criterios, reglas, pautas

o condiciones previamente establecidas, formando todo ello el Sistema de Abastecimiento (Andia, 2017)

En otras palabras, este sistema tiene relación con las funciones de administración interna que se ejercen en apoyo al cumplimiento de las funciones esenciales, y además establece la utilización eficiente de los medios y recursos materiales, económicos, presupuestales y humanos que intervienen en el ciclo de la gestión pública.

La administración logística es el cúmulo de operaciones y estrategias que una empresa debe poner en marcha de cara a llevar a cabo el más óptimo de su funcionamiento desde el punto de vista logístico. El Sistema Nacional de Abastecimiento está concebido como un “conjunto de principios, políticas, normas, procesos, procedimientos e instrumentos que actúan de forma integrada para asegurar la provisión de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Sector Público, orientados al logro de resultados y la generación de valor público a través de la cadena de abastecimiento, en el marco de un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos asignados”.

El Sistema Nacional de Abastecimiento no sólo comprende la programación, la gestión de adquisiciones, también la administración y custodia de los bienes del Estado, asimismo, se interrelaciona y armoniza con todos los otros sistemas administrativos.

Por tanto, las múltiples actividades que comprende el sistema de abastecimiento, definitivamente exigen una gestión que permita a que los usuarios se sientan apoyado con la adquisición y bienes que demanda las actividades y responsabilidades inherentes a las funciones de cada área, sin embargo, no se es ajeno a las dificultades de los que administran estas actividades, toda vez que depende no solo de una buena programación, sino la atención de los proveedores.

Consecuentemente se requiere analizar cuál es la labor de la gestión de abastecimientos y de otra parte la satisfacción de los usuarios de la entidad de estudio, de allí la necesidad de desarrollar la presente investigación titulada: La gestión de

abastecimientos y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de abastecimientos incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?
- b) ¿De qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?
- c) ¿De qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?
- d) ¿De qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Distribución incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.3.1. Justificación**

Se justifica el estudio por la importancia que tienen el abastecimiento en cualquier organismo ya sea en bienes y servicios, y, por lo que su atención merece para el cumplimiento y naturaleza que tienen cada área de la institución. En ella no solo es la oportunidad de su atención, sino la calidad de los mismos.

La gestión moderna de abastecimiento en el sector público tiene como objetivo central la atención oportuna de las necesidades que debe atender el Estado, disponiendo para ello con eficiencia de los escasos recursos públicos. De allí la necesidad de ejecutar la presente investigación: La gestión de abastecimientos y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

### **1.3.2. Importancia**

El estudio es relevante, debido a que beneficiará a las empresas a generar valor no solo al cliente interno, sino al del cliente externo, como resultado de la mejora de la reputación corporativa. Por tanto, es crucial considerar a uno de los once sistemas del estado, por la importancia que esta actividad significa en cualquier organización, así como la presente que se trata de servicios educativos.

Con el decreto ley N° 22056 (1977) se creó el Sistema de Abastecimiento del Estado para asegurar la unidad, racionalidad y eficiencia del abastecimiento de bienes y servicios, “a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final”. La paradoja entre ideal y realidad es evidente.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera la gestión de abastecimientos incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Comparar de qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

- b) Analizar de qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- c) Identificar de qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- d) Calcular de qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La gestión de abastecimientos incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

- a) La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- b) La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- c) La Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.
- d) La Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

## 1.6. VARIABLES

### 1.6.1. Identificación de variables

- **Variable Independiente:** Gestión de abastecimiento
- **Variable Dependiente:** Satisfacción de los usuarios

### 1.6.2. Caracterización de las variables:

#### **Variable 1:** Gestión de abastecimiento

De acuerdo a Mora (2010) define a la gestión logística como: La parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente, eficaz avance y retroceso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes (p. 39).

#### **Variable 2:** Satisfacción de los usuarios

“La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo” (Oliver, 2009).

### 1.6.3. Definición operacional de las variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición
Independiente: La Gestión de abastecimientos	“Parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente, eficaz avance y retroceso y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes” (Mora, 2010).	Gestión de programación Gestión de compras Almacenamiento Distribución	Ordinal
Dependiente: Satisfacción de los usuarios	“La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo” (Oliver, 2009).	Calidad Funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativas	Ordinal

## **1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Las posibles limitaciones de investigación podrían atribuirse a la falta de colaboración de los encuestados, al ejecutarse dentro del horario de trabajo.

## **1.8. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.8.1. Tipo de estudio:**

El presente estudio es básico puro porque busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad... (Hernández et al., 2014)

### **1.8.2. Nivel de investigación:**

El presente estudio es de nivel explicativo:” Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales” (Hernández et al., 2014).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional**

Cabrera (2022) en su trabajo de investigación: “Gestión de Abastecimiento En La Tienda Tuti N.032 de la Ciudad de Babahoyo”, Ecuador,2022.

Su objetivo general fue conocer las problemáticas del proceso de gestión de abastecimiento que posee la Tienda TuTi 032 de la ciudad de Babahoyo a través del análisis de las situaciones presentadas dentro de la organización. Se trata de una investigación descriptiva, usa el método deductivo, cuya conclusión general es haber encontrado que la principal problemáticas que posee la Tienda TuTi 032 en el proceso de gestión de abastecimiento son la desorganización de los procesos logísticos de la entidad y la ineficiencia del personal que labora en la institución, lo que genera un control en el stock de productos deficiente que llegan a la organización, provocando el aumento de quejas por parte de los clientes al no encontrar los bienes que desea adquirir en las perchas, disminuyendo de forma significativa las ventas en un alto porcentaje.

Bernabé-Crespo et al., (2021) en su artículo: “Gestión del Abastecimiento de Agua en una Región Semiárida: Análisis del Consumo de Agua Potable en el Campo de Cartagena – Mar Menor, Sureste de España (2010–2019)

El estudio realiza un análisis del consumo de agua potable, diferenciando entre consumo en alta y consumo en baja, para conocer el rendimiento de la red, y se formulan unas estrategias y líneas de actuación prioritarias para mejorar la seguridad hídrica de la comarca. Los resultados muestran la evolución de las fuentes de abastecimiento, y se extrae, entre otros, que los rendimientos han mejorado y que es clave la adaptación frente al cambio climático, diversificar la oferta de recursos e implementar nuevas tecnologías, así como mejorar las redes

de distribución y avanzar en la concienciación social para conformar un territorio resiliente.

Álvarez (2012) en la tesis: “Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, Caracas, 2012

Esta investigación tuvo como interrogante principal: ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? El estudio desarrollado se enmarca en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transaccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación. Los datos se procesaron utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas.

### **2.1.2. Antecedentes de Investigación a nivel nacional**

Rojas (2020) en su trabajo de investigación “Gestión Administrativa y su Influencia en la Gestión de Abastecimiento de Combustible en la Región Huánuco, 2020”.

Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión administrativa está asociada al sistema de abastecimiento de combustible en la Región Policial Huánuco. La metodología empleada de la investigación fue de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo, de nivel descriptivo – relacional; el diseño de investigación fue no experimental. obteniendo como resultado el valor de significancia de 0,273, lo que significa que la gestión administrativa no está asociada al sistema de abastecimiento de combustible en la Región policial Huánuco.

Céspedes (2019) en su trabajo de investigación: “La Gestión De Abastecimiento y su efecto en la Gestión del Tiempo en la Atención de Requerimientos en el Personal Administrativo de la Unidad De Gestión Educativa Local Casma, 2019”.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar el efecto de la gestión de abastecimientos en la gestión del tiempo de requerimientos del personal administrativo. Se trata de una investigación descriptiva de diseño correlacional causal, cuyos resultados más relevantes demuestran que el nivel de la gestión abastecimientos alcanzó un nivel bajo con 52% y el nivel de gestión del tiempo alcanzó un nivel bajo con un 61.1%. Además, que existe correlación significativa con un Rho de Spearman de 0,711.

Lliuya (2018) en su tesis “Influencia de la Gestión Logística en Satisfacción del Cliente En Las Empresas Comercializadoras de Productos Plásticos, Lima - 2018”. Trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de plásticos. Los resultados fueron procesado, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, La correlación para las variables fue de un Rho 0,750, para la dimensión gestión de compras su Rho fue de 0,654; para la dimensión gestión de almacenamiento su Rho fue de 0,662; para su dimensión gestión de distribución su rho= 0,5796 Concluyen , aunque no lo evidencia que si existe influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos.

Lara (2017) en la tesis: “Gestión Logística para la Satisfacción de los Clientes de una Empresa Industrial, Lima 2017”.

La investigación tuvo el objetivo de proponer un plan de gestión logística basado en la optimización de tiempos y procesos innecesarios para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa, con el fin de mejorar los procesos que han venido trabajando durante estos últimos cinco años en su gestión logística. La investigación tuvo el enfoque mixto, cuali-cuantitativo, y el tipo de investigación

fue proyectiva, porque se realizó una propuesta. Para la empresa Cala S.A.C. es necesario la implementación del plan de gestión logística para mejorar la satisfacción de sus clientes, puesto que la forma como se ha venido desarrollando los procesos que conforman la gestión no ha traído buenos resultados en los últimos cinco años, y esta nueva propuesta, lograría ubicar los cuellos de botella de cada proceso, y los organizaría orientándose a sus objetivos, trayendo mejoras a las áreas que participan en la gestión logística.

### **2.1.3. Antecedentes de Investigación a nivel local**

Paredes (2016), en su tesis:” Programación de abastecimiento por resultados y eficiencia en la atención de bienes y servicios a las áreas usuarias de la Dirección Regional Sectorial de Educación Tacna, año 2016”.

La presente investigación tuvo por finalidad determinar si la programación de abastecimiento por resultados se relaciona con la eficiencia en la atención de bienes y servicios a las áreas usuarias en la Dirección Regional Sectorial de Educación Tacna. Se trata de un estudio correlacional. Los resultados determinaron que la programación de abastecimiento por resultados se relaciona significativamente con la eficiencia en la atención de bienes y servicios a las áreas usuarias en la Dirección Regional Sectorial de Educación Tacna.

Molero (2017), en su tesis: La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017, para optar el grado de Magister con mención en Gerencia Pública.

El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017. La investigación es de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Los resultados demostraron que la variable puntualidad en la Administración Pública, es regular con un 78,59% y la Satisfacción de los usuarios es regular con un 81,72%; asimismo, que “La puntualidad en la Administración Pública se

relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión de abastecimientos**

#### **2.2.1.1. Definición de logística**

Andia (2017) refiere en su libro que:

El abastecimiento es una actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como a conseguir los objetivos propuestos (eficacia) del mejor modo posible. Para que la contribución sea real y efectiva es necesario orientarla mediante criterios, reglas, pautas o condiciones previamente establecidas, formando todo ello el Sistema de abastecimiento

Según Ballou (2004), afirma:

La logística gira en torno a crear valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa. El valor de la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos.

Para Anaya (2016) la logística es:

El control del flujo de materiales desde la fuente de aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta, de acuerdo con los requerimientos del cliente y con dos condicionamientos básicos: máxima rapidez en el flujo del producto y mínimos costes operacionales.

Valencia (2013) expresa que:

Es el arte de la planeación, implementación y control del conjunto de las actividades tales como el aprovisionamiento y almacenamiento de materia prima, material en proceso, producción, distribución y transporte del producto terminado, y de manejar el flujo de

información relacionado desde el punto de origen al punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las exigencias del cliente con las condiciones acordadas, como el plazo, el lugar y el costo.

### **Orígenes de la Logística:**

Flores (2014) destaca: El término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Los ingenieros logísticos de las compañías siempre han coordinado la gestión de aprovisionamiento de los suministros y materiales y el reporte continuo de insumos para sus ejércitos, enfrentando las batallas sin contratiempos y con todo lo necesario para llevar a cabo exitosamente su misión.

En la actualidad, cada vez es más frecuente la utilización de este término por parte de organizaciones que cuentan con un número elevado de puntos de suministro y de clientes geográficamente dispersos. Hasta ese momento, la filosofía de gestión mundial de las empresas estaba basada en:

- Los recursos energéticos en el mundo eran baratos e ilimitados.
- Las empresas tenían tasas de crecimiento siempre positivas.
- La demanda siempre será el factor determinante de ventas y beneficios.

### **Integridad de administración del abastecimiento:**

Para Andia (2017) el planeamiento, organización, dirección y control del abastecimiento abarca tanto de los bienes como servicios y se ejecutará a través de los procesos técnicos.

Son Procesos técnicos de abastecimiento:

- Catalogación.
- Registro de proveedores
- Programación
- Registro y control
- Adquisición
- Recuperación de bienes

- Almacenamiento.
- Mantenimiento.
- Seguridad
- Distribución.

### **2.2.1.2. Evolución de la logística**

#### **- Los orígenes (1950)**

Período de crecimiento y aumento de la demanda: la capacidad de producción y venta era muy superior a la capacidad de distribución. Muchas empresas podían fabricar productos con rapidez y venderlos con regularidad, pero tenían dificultades para entregarlos a tiempo y de manera eficiente

#### **- La transición (1960)**

La polarización del mundo en dos grandes bloques políticos: capitalismo y socialismo. El tiempo de respuesta es “hoy” mismo, pues los centros de distribución están abarrotados de los productos que el mercado demanda; los medios de transporte fueron la prioridad del desarrollo, especialmente el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica.

#### **- Tiempos de respuestas (1980)**

El concepto de distribución física se unió con el de gestión de materiales. La economía comenzó a experimentar períodos de recesión y de crecimiento. Los directivos de distribución física empezaron a analizar los programas de mercadeo y a preguntar sobre temas relativos al servicio al cliente, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Los directivos que iniciaron su participación en procesos de toma de decisiones relativas a la estrategia de gestión de inventarios, vieron que el tiempo de respuesta podría mejorar de forma considerable la rentabilidad de la empresa si se planeaban correctamente las operaciones de distribución. Los ejecutivos de distribución física comenzaron a ganar respetabilidad entre sus colegas de mercadeo y finanzas.

#### **- Gestión de materiales (1980)**

Apareció el concepto de gestión de materiales. El MRP brinda el soporte específico para propiciar una mayor productividad de las plantas y los principios del Kaiser. La gestión de materiales adoptó rápidamente una postura proactiva en el diseño de la estrategia de fabricación. En el desarrollo de los conceptos de distribución física y gestión de materiales ha jugado un papel destacado la rápida expansión de las computadoras. Cobró importancia la disponibilidad de capital, así como su costo (una escasez de capital es crítica, puesto que distribución física y gestión de materiales son procesos intensivos en capital). Durante los años ochenta también se ha visto el desarrollo de nuevos servicios de distribución y más recientemente, se ha iniciado el proceso de racionalización de los servicios de transporte

#### - **Globalización (1990)**

Adquieren creciente importancia las operaciones a nivel internacional, las cuales no solo significan importación y exportación. Las multinacionales se distinguen por su capacidad para integrar y controlar operaciones internacionales, con fabricación especializada y estrategias de mercadeo globales. Esta globalización exige ser capaz de coordinar actividades complejas, de forma que las compras, la producción y la financiación tengan lugar en los países con costos más bajos. Una perspectiva global de este tipo ha evidenciado la necesidad de gestionar la logística a nivel mundial. Más concretamente, esta nueva logística debe ser capaz de controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes.

**Mora,** (2010) resalta : “logística es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y distribución, desde el proveedor hasta el cliente y con un enfoque en la red de valor y colaboración entre los actores de la red logística interna y externa”.

Una definición actual más completa de logística ajustada a la realidad empresarial es la siguiente: “Dado un nivel de servicio al cliente predeterminado, la logística se encargará del diseño y gestión del flujo de información y de materiales entre clientes y proveedores (distribución, fabricación, aprovisionamiento, almacenaje y transporte,) con el objetivo de disponer del material adecuado, en el lugar adecuado, en la cantidad

adecuada, y en el momento oportuno, al mínimo coste posible y según la calidad y servicio predefinidos para ofrecer a nuestros clientes”.

En los últimos años, la función clave de la logística integral se está incorporando rápidamente en las empresas, considerada como una coordinación y un enlace entre:

- Mercado (clientes y consumidores)
- Canales de distribución.
- Actividades operativas de la propia empresa.
- Proveedores.

Las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres tipos de procesos básicos:

- Proceso de aprovisionamiento, gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento que se tengan.
- Proceso de producción, gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes plantas.
- Proceso de distribución, gestión de materiales entre las plantas mencionadas y los puntos de consumo.

### **2.2.1.3. Filosofía de la Gestión Logística integral en la empresa**

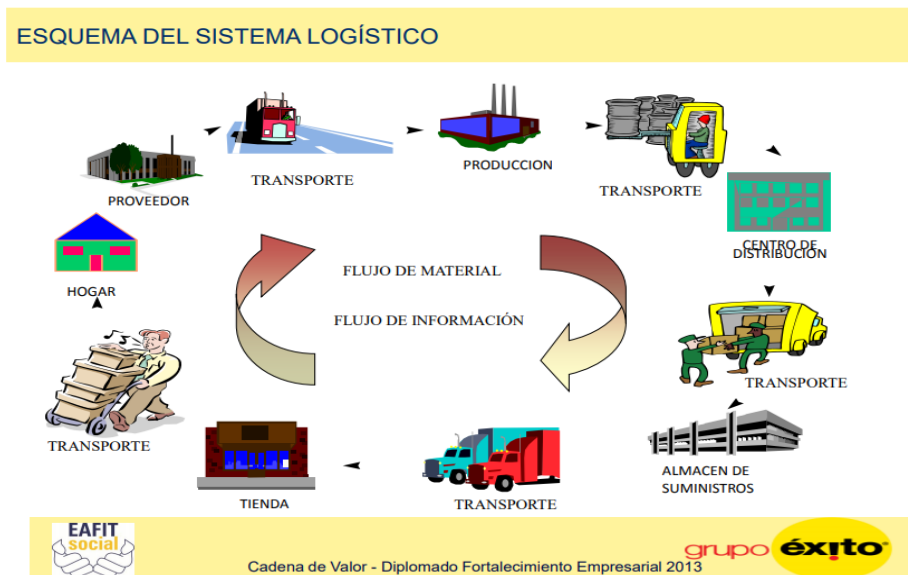
Según Valencia (2013) indica:

Los esfuerzos de la empresa deben encaminarse al conocimiento de los procesos, actividades y técnicas logísticas, conocer su organización, los principios de gestión y actuación, su modo de empleo y aplicación. Afín de que previamente conocidas e interrelacionadas las causas que originan un resultado no deseable, puedan aplicarse las técnicas logísticas apropiadas a la mejora del resultado no deseable de una forma coordinada dentro de un contexto integral y estratégico.

Se basa en una filosofía concreta para el “control del flujo de materiales”, digamos que es una cultura especial del “Management”, ante un entorno competitivo donde los conceptos de oportunidad y rapidez en el suministro de productos, así como el servicio y calidad total, constituyen, un reto adicional imprescindible y complementario a las clásicas variables de calidad de producto y precio competitivo que exige el mercado.

**Figura 1**

*Esquema del proceso logístico*



#### 2.2.1.4. La cadena de suministro y la logística

Para Soret (2010), entiende por cadena de suministro (Supply Chain, Management, SCM).

La coordinación sistemática y estrategia de las funciones de negocio tradicional y las tácticas utilizadas a través de esas funciones de negocios, al interior de una empresa y entre las diferentes empresas de una cadena de suministro, con el fin de mejorar el desempeño en el largo plazo tanto de las empresas individualmente como de toda la cadena de suministro. En definitiva, es la estrategia a través de la cual se gestionan actividades y empresas de la cadena de suministro.(p.53)

La logística es, sin embargo, la parte del proceso de Gestión de la Cadena de Suministros encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes, servicios y toda la información relacionada con éstos, entre el punto de origen y el punto de consumo o demanda, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor (CLM).

#### 2.2.1.5. Sistema Administrativo de Contrataciones del Estado

Para Andia (2017)

En todas las entidades de la administración pública existirá un órgano responsable básicamente del desarrollo y conducción de los procesos técnicos para el abastecimiento tanto de bienes como de servicios. El órgano se denomina “Abastecimiento”. En el abastecimiento intervienen todas las unidades orgánicas que conforman una entidad pública de uno u otro modo; por cuanto la integridad de la función no significa necesariamente exclusividad de su ejercicio por el órgano de abastecimiento.

Normatividad Legal:

- Decreto Legislativo N° 1017, Ley de contrataciones del Estado
- Decreto Ley 22056 Sistema Nacional de abastecimiento
- Decreto Supremo 184-2008-EF, Reglamento del decreto Legislativo 1017.
- Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA. Normas generales del Sistema de Abastecimiento.
- Resolución Jefatural N° 3345-90-INAP/DNA. Manuel de Almacenes del Sector Público.
- Resolución Jefatural N° 133-80-INAP/DNA, modifica las Normas Generales del Sistema de Abastecimiento, R.J.N. N° 118-80-INAP/DNA.
- Ley 30225, ley de contrataciones del Estado.

#### **2.2.1.6. Sistema Administrativo de Contrataciones del Estado**

El sistema administrativo de contrataciones del Estado es de ámbito nacional cuya supervisión y regulación corresponde exclusivamente al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE, organismo adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas.

Principios que rigen las contrataciones:

- Libertad de concurrencia
- Igualdad de trato
- Transparencia
- Publicidad

- Competencia
- Eficacia y Eficiencia
- Vigencia Tecnológica
- Sostenibilidad ambiental y social
- Equidad

#### Ámbito de Aplicación

La Ley de contrataciones del Estado y su reglamento son aplicables a la contratación de bienes y servicios y obras que sean brindados por terceros y que la contraprestación sea pagada por la entidad con fondos públicos.

#### **Entidades conformantes del sistema según (Andia, 2017) :**

##### **Organismo Supervisor de las contrataciones del Estado-OSCE**

Es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, que constituye pliego presupuestal y goza de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Cuenta con un órgano de defensa jurídica, sin perjuicio de la defensa coadyuvante de la Procuraduría Pública del Ministerio de Economía y Finanzas, en el marco de las normas que rigen el Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

##### **Tribunal de contrataciones del Estado**

El tribunal es un órgano resolutivo que forma parte de la estructura administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado- OSCE. Constituye la última instancia administrativa y sus resoluciones son de cumplimiento obligatorio.

##### **Funcionarios y órganos encargados de las contrataciones**

- Titular de la entidad
- Área usuaria
- Órgano encargado de las contrataciones
- Comité especial

## **Supervisión de la entidad**

Proceso de Contratación:

Los procesos de contratación son organizados por la entidad, como destinataria de los fondos públicos asignados a la contratación. El proceso de contratación se divide en cuatro fases: la planificación, las actuaciones preparatorias, los métodos de contratación, el contrato y la ejecución.

## **Programa de necesidades**

La programación de la contratación deberá realizarse de acuerdo al sistema de abastecimiento de bienes, servicios y obras en la administración pública, a través de los procesos técnicos de catalogación, adquisición, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final, que aseguren su unidad, racionalidad y eficiencia.

Cada entidad debe programar en el cuadro de necesidades de requerimientos de bienes, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y actividades para el año, los que deben encontrarse vinculados al Plan Operativo institucional que será remitido al órgano encargado de las contrataciones para su consolidación, valorización y posterior inclusión en el Plan Anual de Contrataciones.

### **2.2.2. Variable Satisfacción de los usuarios**

#### **2.2.2.1. Definición**

Reyes et al. (2009) definen que:

La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio.

Según Berry (1989), “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Eggert (2002),” sostienen que esta evaluación que hace el cliente puede ser de tipo afectiva, es decir, se realiza una vez usado el producto y no considerando variables intervinientes”.

Andrew (2006), “la satisfacción del cliente o usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa”.

Según Kotler et al. (2005), define la satisfacción del cliente como:

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- a. Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b. Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c. Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según Reyes (2018), afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según Oliver (2009) ), la satisfacción:

Es la respuesta de saciedad del cliente. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también en las emociones del cliente.

Oliver (2009), señala que tengamos en cuenta que:

La satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

#### **2.2.2.2. El usuario.**

Ruiz (2015), en el caso de la Administración pública:

El ciudadano se ha transformado en cliente y es contribuyente, por lo que, actualmente se le considera propietario de los servicios que se le prestan. En la actualidad el ciudadano, como titular de derechos y deberes, puede adoptar papeles diversos en su relación con el servicio público, beneficiario, consumidor, usuario, comprador, contribuyente, administrador.

Para Curzel (2008), “el usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación”.

Según Aurora (2005) “el usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información”.

Según Carmen (2009) , existen tres tipos de clientes:

- a. Cliente interno: El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

- b. Cliente externo: Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.
- c. El cliente final: Los usuarios del producto o servicio, quienes validaron todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

### **2.2.2.3. Satisfacción del cliente desde el buen servicio.**

Gosso (2008) señala que:

La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal.

En cambio, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implica que se habrá logrado satisfacer gratamente al cliente. Por tanto, se habrá ganado un cliente híper satisfecho, con creación de valor.

### **Programación de Necesidades**

La programación de las contrataciones deberá realizarse de acuerdo al sistema de abastecimiento de bienes, servicios y obras en la administración pública, a través de procesos técnicos de catalogación, adquisición, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final, que aseguren su unidad, racionalidad y eficiencia.

Cada entidad debe programar en el cuadro de necesidades los requerimientos de bienes, servicios y obras necesarias para el cumplimiento de sus objetivos y actividades para el año, los que deben encontrarse vinculados al plan operativo institucional que será

remitido al órgano encargado de las contrataciones para su consolidación, valorización y posterior inclusión en el Plan anual de Contrataciones.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Bienes:** “son objetos que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines” (Andia, 2017).

**Calidad de servicio:** juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.

**Compromiso:** Obligación contraída por quien se compromete o es comprometido. Situación arriesgada o difícil; convenio por el que los litigantes se comprometen.

**Ética:** parte de la filosofía que trata de lo moral y de las obligaciones del hombre.

**Comunicación:** es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo.

**Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

**Servicio:** Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

**Satisfacción global:** Un juicio global, percepción, o actitud relacionada con la superioridad del servicio.

**Suministro:** La entrega periódica de bienes requeridos por una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de funciones y fines (Andia, 2017).

**Organización:** Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (ISO 9000:2005) Servicios públicos: son productos intangibles que no se perciben fácilmente pero que satisfacen una necesidad presente de la población.

**Usuario:** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. CARACTERÍSTICAS O TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

##### **3.1.1. Tipo**

Por el tipo de investigación, el presente estudio es básico puro porque: “busca el conocimiento por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes” (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.2. Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental dado que: “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador” (Hernández et al., 2014)

#### **3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO**

##### **3.2.1. Población**

La población de estudio estará representada por los usuarios internos de la universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann que ascienden a 289.

##### **3.2.2. Muestra**

Para tal propósito se hace uso de los siguientes criterios:

- Nivel de confiabilidad 95% ( $Z = 1.96$ ).
- Margen de error + 5,00% ( $e$ ).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% ( $P$ ).
- Tamaño de la población de 289 ( $N$ ).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Reemplazando en la fórmula, se obtuvo un valor de 166 usuarios de la entidad.

### 3.3. MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS

#### *Ficha Técnica del cuestionario Gestión Logística*

1. Nombre : Escala de Gestión Logística
2. Origen : Perú (Universidad del Pacífico)
3. Autores : Nelly Loyola, Enrique Aguilar y Oscar Moctezuma
4. Dimensiones: Horario de atención, Manual de procedimientos,
5. Número de Ítem: 24
6. Modo de Aplicación: Individual
7. Población Objetiva: Trabajadores
8. Tiempo de Aplicación: 20 min.

#### *Ficha Técnica del cuestionario Satisfacción de usuarios*

##### FICHA TÉCNICA

1. Nombre: Escala de Evaluación de Satisfacción de los usuarios
2. Origen: Chile
3. Autor: Municipalidad De Temuco
4. Dimensiones: Calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza, expectativas
5. Número de Ítem: 16
6. Modo de Aplicación: Individual y/o Grupal
7. Población Objetiva: Trabajadores
8. Tiempo de Aplicación: 20 min.

### **3.4. TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)**

Los ítems de cada cuestionario se diseñaron a través de una escala Likert su procesamiento fue con el software amigable SPSS(*Statistical Package for the Social Sciences*) 25, el análisis estadístico estuvo dividida en dos grandes grupos:.

- El cálculo con el uso de la Estadística descriptiva
- El cálculo con el uso de la estadística inferencial

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Para determinar la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas más usadas como es el denominado Alpha de Cronbach, con valores que fluctúa entre - 1 y 1, A continuación, se muestra en la Tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Escala de Alpha de Cronbach*

ESCALA	SIGNIFICADO
-1 a 0	No es confiables
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

#### 4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

**Tabla 2**

*Alpha de Cronbach de Gestión de Abastecimiento*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	24

#### **Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 2 el coeficiente tiene el valor de 0,918 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “*Gestión de Abastecimiento*” es de alta confiabilidad.

**Tabla 3**

*Alpha de Cronbach Satisfacción de los usuarios*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,972	21

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 3 el coeficiente tiene el valor de 0,972 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “*Satisfacción de los usuarios*”, es de alta confiabilidad.

**4.2. Correlaciones - Pruebas de Normalidad**

A continuación, se procedió al cálculo de la normalidad de las variables tanto independiente como a la dependiente teniendo en cuenta: Para muestras mayores a 50 elementos se realiza la prueba Kolmogórov-Smirnov y menores de 50 se toma los resultados de Shapiro-Wilk

**4.2.1. Variable 01: Gestión de Abastecimiento**

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para la variable Gestión de Abastecimiento.*

N		166	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,0181	
	Desv. Desviación	0,44685	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,408	
	Positivo	0,408	
	Negativo	-0,394	
Estadístico de prueba		0,408	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		<,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	0,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,000
		Límite superior	0,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Ho: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal.

H1: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

### **Análisis:**

Según tabla 4, dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución de los datos de la variable Gestión de Abastecimiento no se ajustan a una distribución normal. Es una variable cualitativa.

#### 4.2.2. Variable 02: Satisfacción de los usuarios

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para la variable satisfacción de los usuarios.*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
N		166	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1,8795	
	Desv. Desviación	0,59079	
Máximas diferencias extremas Absoluta	Positivo	0,340	
	Negativo	-0,340	
	Estadístico de prueba	0,340	
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		<,001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	0,000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,000
		Límite superior	0,000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 299883525.

Fuente: Matriz de sistematización de datos

Ho: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal

H1: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

#### **Análisis:**

Según tabla 5, dado que el valor p (0,000), es menor que el nivel de significancia sig. (0,05) es probable que se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución de los datos de la variable Satisfacción de los usuarios no se ajustan a una distribución normal, por consiguiente, se trata de una variable cualitativa.

### 4.2.3. Análisis Descriptivo

Corresponde en este espacio el análisis de la recolección de datos, mediante la estadística descriptiva, de acuerdo a la naturaleza de la variable en cuanto a las frecuencias y porcentajes logrados, con respecto a las variables dimensiones.

#### 4.2.3.1. Análisis de la variable independiente: gestión de abastecimiento

**Tabla 6**

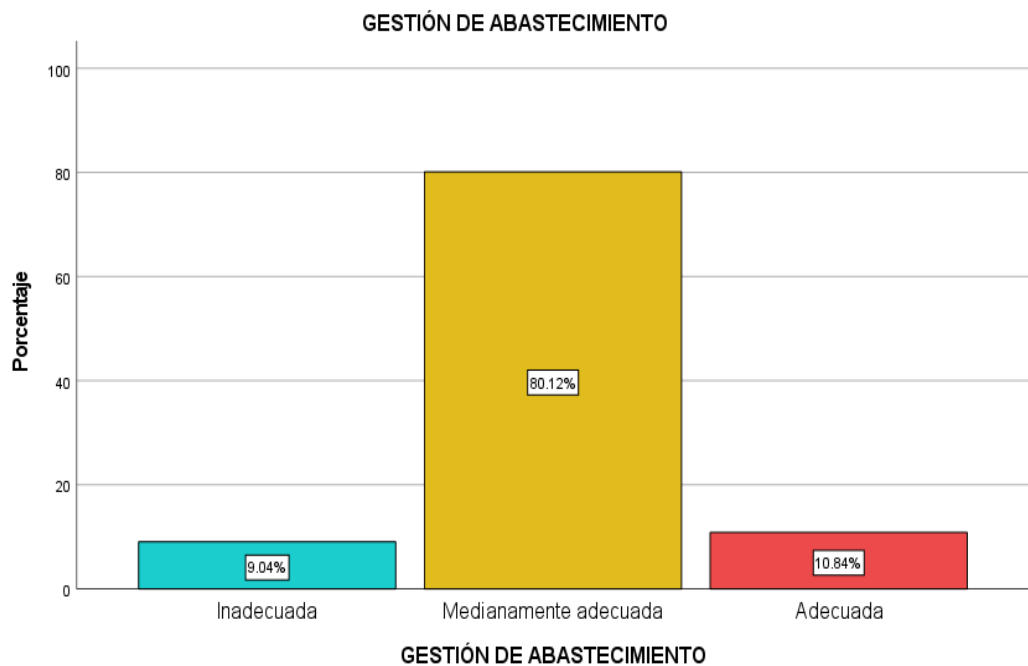
*Gestión de abastecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	15	9,0
	Medianamente adecuada	133	80,1
	Adecuada	18	10,8
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 2**

*Gestión de abastecimiento*



Fuente: Tabla 9

**Análisis:**

En la tabla 6, se presentan los resultados del cuestionario de Gestión de Abastecimiento de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 9,04 % refieren que la Gestión de Abastecimiento es inadecuada. Asimismo, el 10,84 % de los usuarios encuestados indica que es adecuado y un 80,12 % manifiestan que es medianamente adecuado.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022 indican que es medianamente adecuado.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

**Tabla 7**

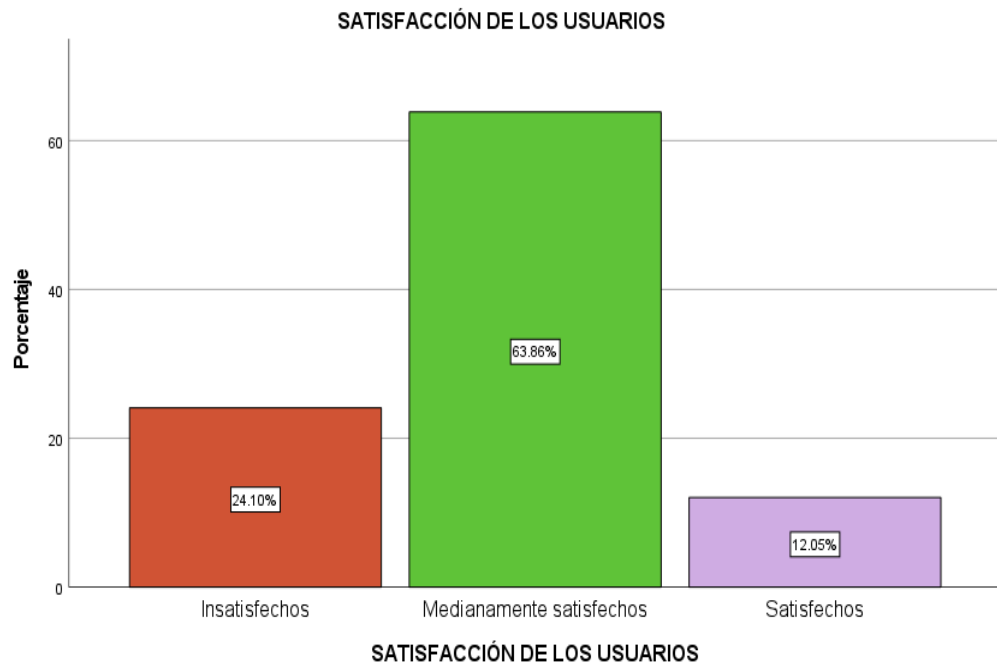
*Satisfacción de los usuarios*

SATISFACCIÓN DE LOS			
USUARIOS		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfechos	40	24,1
	Medianamente satisfechos	106	63,9
	Satisfechos	20	12,0
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 3**

*Satisfacción de los usuarios*



Fuente: Tabla 10

**Análisis:**

En la tabla 10, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Del 100 % de los usuarios encuestados, el 12,5 % refieren que están satisfechos; Asimismo, el 24,10 % de los usuarios encuestados indica que están insatisfechos y un 63,96% manifiestan que están medianamente satisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, indican que están medianamente satisfechos.

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

**Dimensión (1):** Gestión de Programación

**Tabla 8**

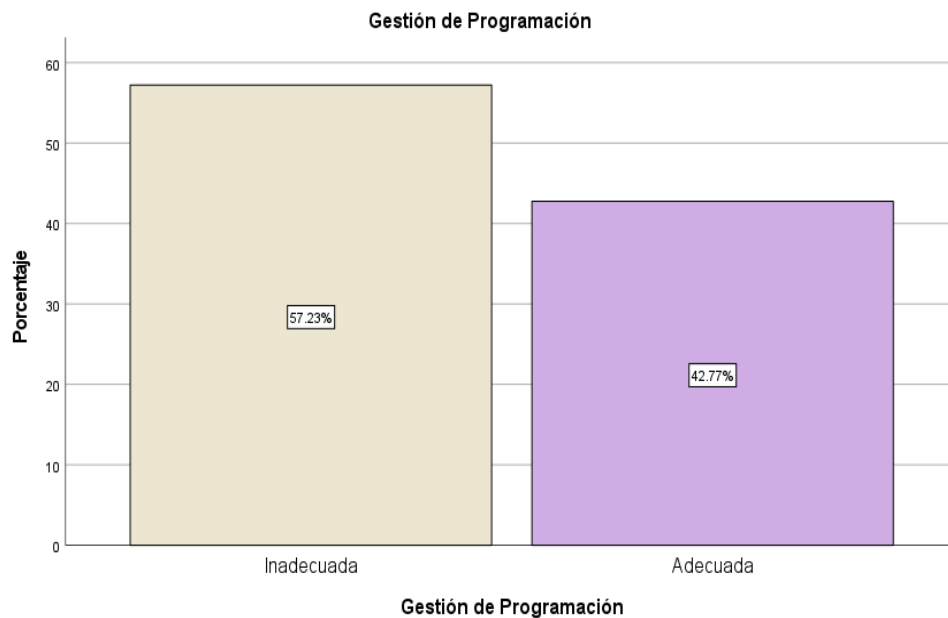
*Gestión de Programación*

Gestión de Programación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	95	57,2
	Adecuada	71	42,8
Total		166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 4**

*Gestión de Programación*



Fuente: Tabla 11

**Análisis:**

En la tabla 11, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de programación aplicados a los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 42,77 % refieren que la gestión de programación es adecuada. Asimismo, el 57,23 % de los usuarios encuestados indica que es inadecuada.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, indican que el resultado de la gestión de programación es inadecuado.

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

**Dimensión (2):** Gestión de compras

**Tabla 9**

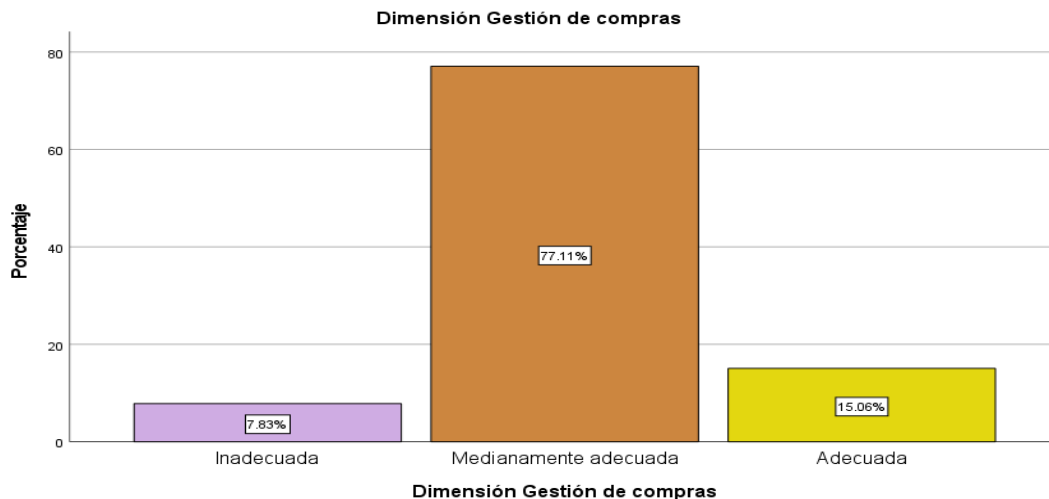
*Dimensión Gestión de compras*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	13	7,8
	Medianamente adecuada	128	77,1
	Adecuada	25	15,1
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

## Figura 5

### *Dimensión Gestión de compras*



Fuente: Tabla 12

### **Análisis:**

En la tabla 12, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su dimensión Gestión de compras, aplicados a los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 7,83 % refiere que la dimensión Gestión de compras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022 es inadecuada. Asimismo, el 15,06 % de los usuarios encuestados indica que es adecuada y el 77,11 % manifiestan que es medianamente adecuada.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022., indican que el resultado de la Gestión de compras es medianamente adecuado.

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

**Dimensión (3):** Dimensión almacenamiento

**Tabla 10**

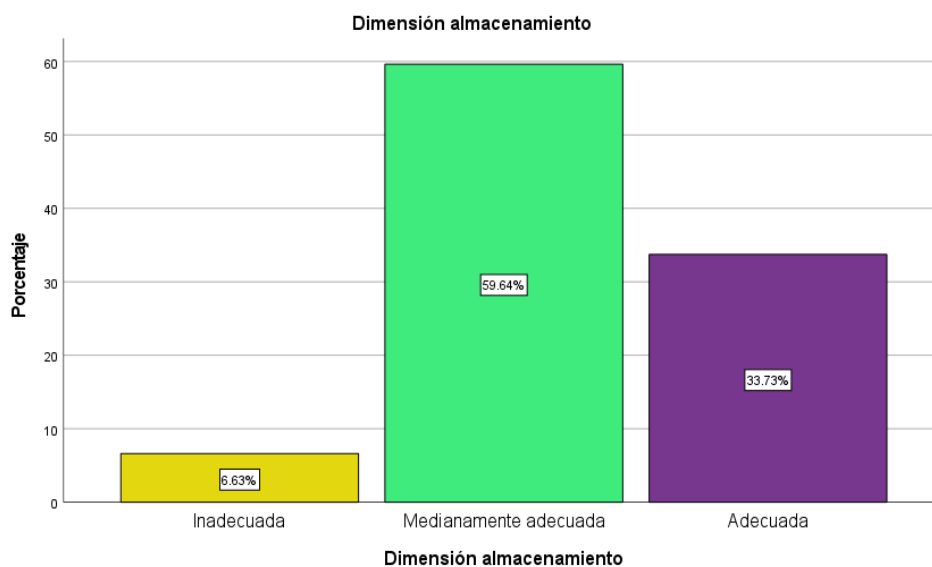
*Dimensión almacenamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	11	6,6
	Medianamente adecuada	99	59,6
	Adecuada	56	33,7
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

**Figura 6**

*Dimensión Almacenamiento*



Fuente: Tabla 13

**Análisis:**

En la tabla 13, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su dimensión Almacenamiento y su percepción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

Del 100% de los usuarios encuestados, el 6,63% refiere que el Almacenamiento es inadecuado; asimismo, el 33,73 % de los usuarios encuestados indica que es adecuada y un 59,64 % manifiestan que es medianamente adecuada.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios encuestados de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, indican que el Almacenamiento es medianamente adecuado.

**Variable independiente:** Gestión de abastecimiento

**Dimensión (4):** Distribución

**Tabla 1**

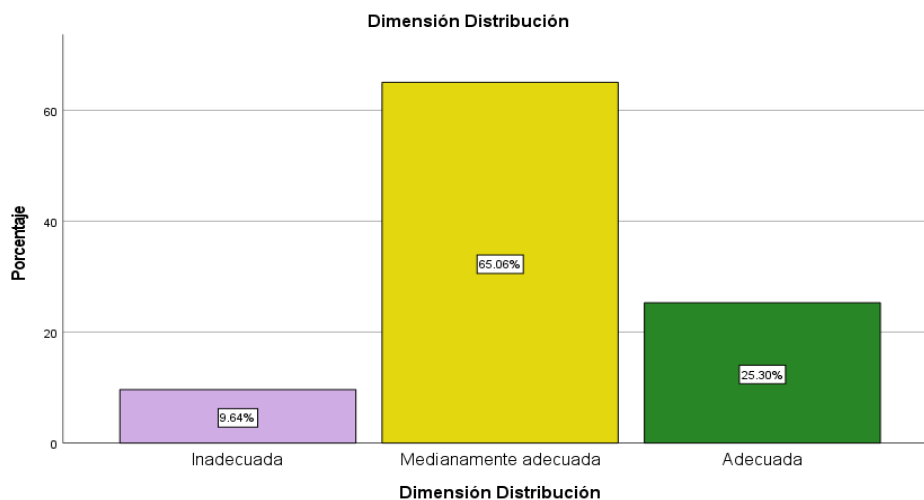
*Dimensión Distribución*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	16	9,6
	Medianamente adecuada	108	65,1
	Adecuada	42	2,3
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 7**

*Dimensión Distribución*



Fuente: Tabla 14

**Análisis:**

En la tabla 11, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su dimensión Distribución que perciben los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 9,64 % refiere que la dimensión Distribución es inadecuada. Asimismo, el 25,30% de los usuarios encuestados indica que es adecuada y un 65,06 % manifiestan que es medianamente adecuada.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, perciben que la dimensión Distribución es medianamente adecuada.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

**Dimensión (1):** Calidad funcional percibida

**Tabla 12**

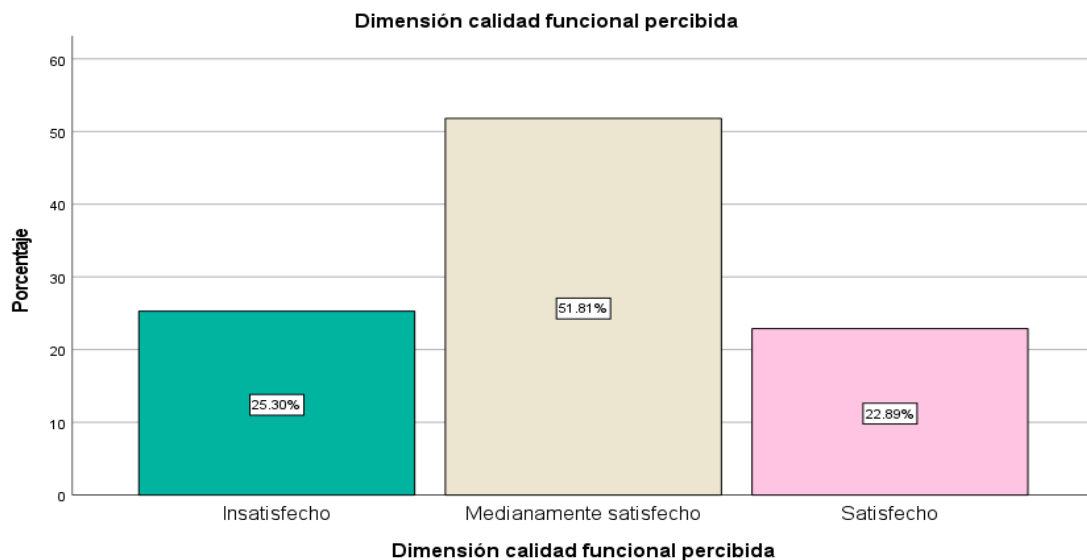
*Dimensión calidad funcional percibida*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	42	25,3
	Medianamente satisfecho	86	51,8
	Satisfecho	38	22,9
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

## Figura 8

### Calidad funcional percibida



Fuente: Tabla 15

### Análisis:

En la tabla 12, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción de los usuarios, en su dimensión Calidad Funcional percibida por los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 22,89 % refiere que la dimensión Calidad Funcional percibida se sienten satisfechos; asimismo, el 25,30 % de los usuarios encuestados indica que están insatisfechos y un 51,81 % manifiestan estar medianamente satisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, manifiestan en cuanto a la dimensión Calidad Funcional percibida estar medianamente satisfechos.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

**Dimensión (2):** Calidad técnica percibida

**Tabla 13**

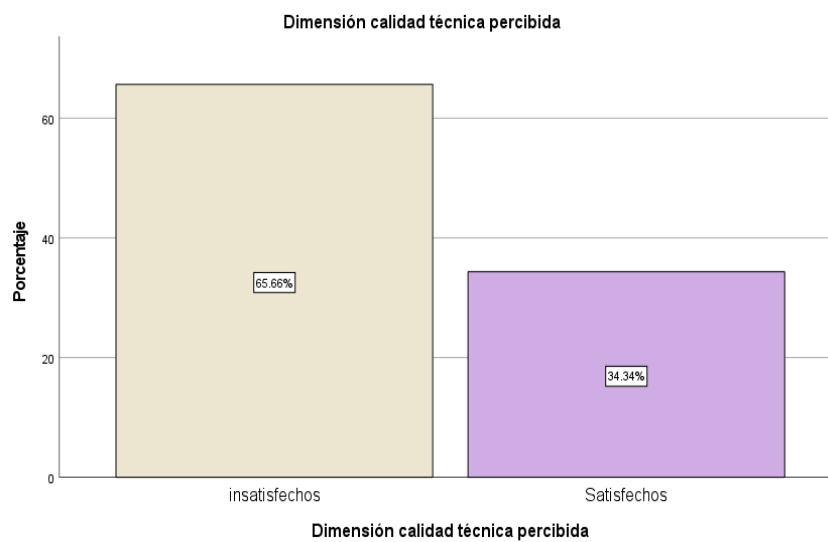
*Calidad técnica percibida*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfechos	109	65,7
	Satisfechos	57	34,3
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 9**

*Dimensión Organización*



Fuente: Tabla 16

**Análisis:**

En la tabla 13, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción de los usuarios en su dimensión Calidad técnica percibida por los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 34,34 % refieren sobre la dimensión Calidad técnica percibida estar satisfechos; asimismo, el 65,66 % de los usuarios encuestados indica que estar insatisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en relación a la dimensión Calidad técnica percibida están insatisfechos.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

**Dimensión (3):** Valor percibido por los usuarios

**Tabla 14**

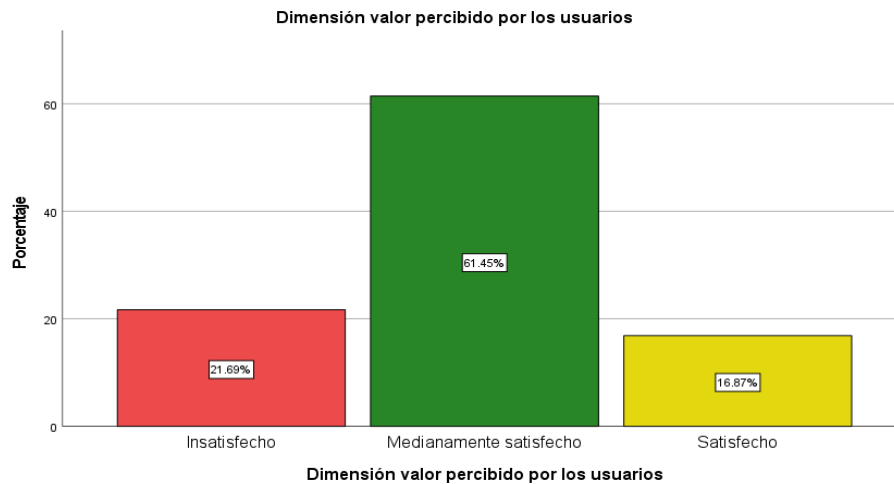
*Dimensión valor percibido por los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	36	21,7
	Medianamente satisfecho	102	61,4
	Satisfecho	28	16,9
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 10**

*Dimensión Valor percibido*



Fuente: Tabla 17

**Análisis:**

En la tabla 14, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción de los usuarios en su dimensión Valor percibido por los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 16,87 % refiere que la dimensión Valor percibido por los usuarios, lo cual se sienten satisfechos; asimismo, el 21,69 % de los usuarios encuestados indica que se encuentran insatisfechos y un 61,45 % manifiestan estar medianamente satisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, en relación al valor percibido están medianamente satisfechos.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los usuarios

**Dimensión (4):** Dimensión Confianza

**Tabla 15**

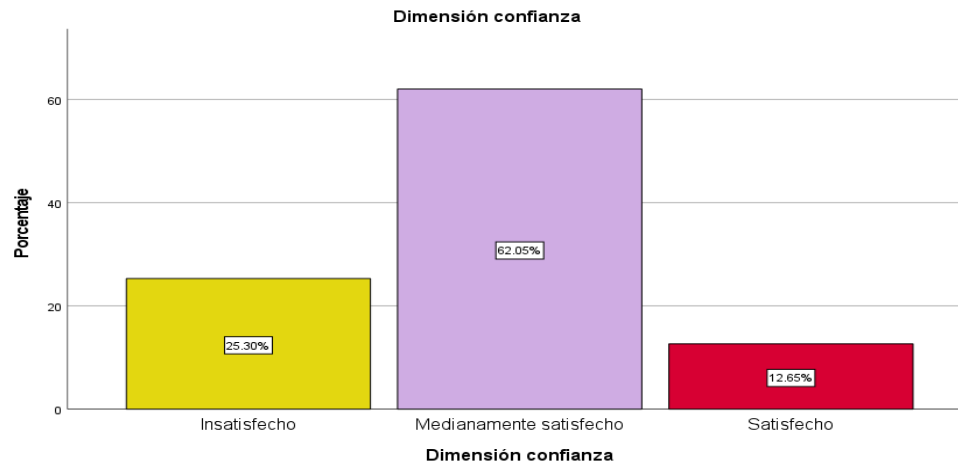
*Dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	42	25,3
	Medianamente satisfecho	103	62,0
	Satisfecho	21	12,7
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

**Figura 11**

*Dimensión Confianza*



Fuente: Tabla 18

**Análisis e interpretación:**

En la tabla 15, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción de los usuarios en su dimensión Confianza aplicado a los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 12,65 % refiere que en la dimensión confianza sentirse satisfechos; asimismo, el 25,30 % de los usuarios encuestados indicó estar insatisfechos y un 62.05 % manifiestan estar medianamente satisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, indican en relación a la dimensión Confianza percibida están medianamente satisfechos.

**Variable dependiente:** satisfacción de los usuarios

**Dimensión (5):** Dimensión Expectativas

**Tabla 16**

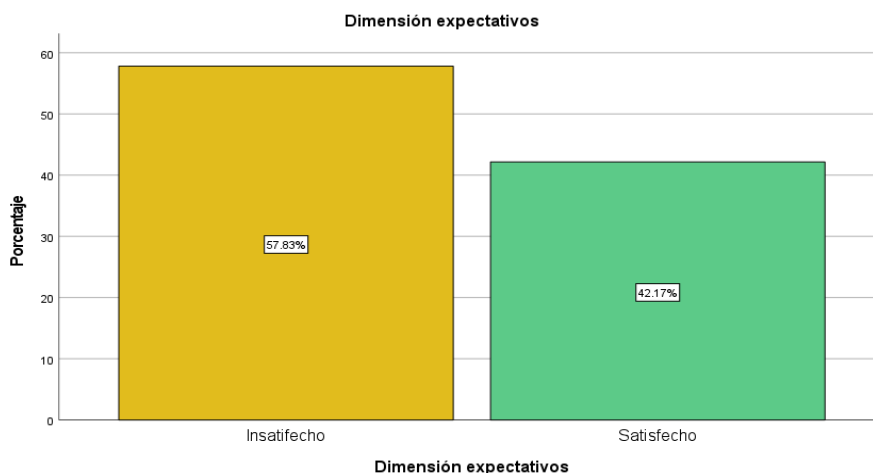
*Dimensión expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	96	57,8
	Satisfecho	70	42,2
	Total	166	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Figura 12**

*Dimensión Expectativas*



Fuente: Tabla 19

### **Análisis:**

En la tabla 19, se presentan los resultados del cuestionario de Satisfacción del usuario en la dimensión Expectativas aplicado a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 42,17 % refieren estar satisfechos; asimismo, el 57,83 % de los usuarios encuestados indican estar insatisfechos.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. En relación a la dimensión Expectativas indican estar insatisfechos

### **4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Para la presentación de resultados, se asumirá el estadístico paramétrico quien busca la relación entre la variable Gestión de Abastecimiento y satisfacción de los usuarios, es más, habiendo demostrado que las variables son cualitativas, se aplicaron estadísticos de prueba no paramétricos. Esto es:

#### **4.3.1. Comprobación de la hipótesis general**

##### **a) Hipótesis estadística**

$H_0$  : La gestión de abastecimientos no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

$H_1$  : La gestión de abastecimientos incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**b) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

**c) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**d) Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y Regresión ordinal.

**Tabla 17***Correlaciones Gestión de abastecimiento y satisfacción de los usuarios*

		Gestión de abastecimiento	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento	Coefficiente de correlación 1,000	0,575**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	166
Satisfacción de los usuarios	Gestión de abastecimiento	Coefficiente de correlación 0,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	166

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Tabla 18***Pseudo R cuadrado gestión de abastecimiento y satisfacción de usuarios*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,335
Nagelkerke	0,403
McFadden	0,230

Función de enlace: Logit.

**e) Regla de decisión:**

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 16 existe una correlación de Rho 0,575, la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la variable Gestión de abastecimiento y la Satisfacción de los usuarios. Asimismo, según la tabla 17, existe una incidencia de la variable independiente sobre la dependiente del 40,3%. Por tanto: “La gestión de abastecimientos incide

significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022”.

#### 4.3.2. Verificación de la primera hipótesis específica

##### a) Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

H<sub>1</sub>: La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

d) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y Regresión ordinal.

**Tabla 19**

*Correlaciones satisfacción de los usuarios/Gestión de programación*

		Gestión de Programación	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	de Gestión de Programación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,404**
		N	.
			<,001
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,404**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
			<,001
		N	166
			166

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

**Tabla 20**

*Pseudo R cuadrado gestión de programación y satisfacción de usuarios*

Cox y Snell	0,165
Nagelkerke	0,198
McFadden	0,102
Función de enlace: Logit.	

**e) Regla de decisión:**

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 18 el Rho es 0,404, y el sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la dimensión Gestión de Programación y la variable Satisfacción de los usuarios. Asimismo, según la tabla 19, existe una influencia de la dimensión sobre la variable dependiente de 19,8%. Por tanto: *La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.*

**4.3.3. Verificación de la segunda hipótesis específica**

**a) La Hipótesis estadística**

H<sub>0</sub> : La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

H<sub>1</sub> : La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

- b) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H1 y se rechaza Ho.
- c) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta Ho y se rechaza H1.
- d) Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y Regresión ordinal

**Tabla 21**

*Correlaciones satisfacción de los usuarios/Gestión de compras*

	Dimensión		
	Gestión de compras	Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
	Sig. (bilateral)	.	<,001
	N	166	166
	Coefficiente de correlación	,437**	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	166	166

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Tabla 2**

*Pseudo R cuadrado gestión de compras y satisfacción de usuarios*

Cox y Snell	0,224
<b>Nagelkerke</b>	<b>0,270</b>
McFadden	0,144

Función de enlace: Logit.

- e) Regla de decisión:**

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 21 el Rho es 0,437 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la Dimensión Compras y la variable Satisfacción de los usuarios. Asimismo, según la tabla 25, existe una incidencia de la dimensión sobre la variable dependiente del 27,0%. Por tanto: *La Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022*

**4.3.4. Verificación de la tercera hipótesis específica**

**a) La Hipótesis estadística**

$H_0$  : La Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

$H_1$  : La Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**b) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

**c) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**d) Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y Regresión ordinal

**Tabla 3***Correlaciones satisfacción de los usuarios/Dimensión Almacenamiento*

		Dimensión almacenamiento	Satisfacción de los usuarios
Rho de	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman	almacenamiento	Sig. (bilateral)	,368**
		N	<,001
			166
	Satisfacción de los	Coefficiente de correlación	,368**
	usuarios	Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001
			166

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Tabla 4***Pseudo R cuadrado almacenamiento y satisfacción de usuarios*

Cox y Snell	0,144
<b>Nagelkerke</b>	<b>0,173</b>
McFadden	0,088

Función de enlace: Logit.

**e) Regla de decisión:**

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 23 el Rho es 0,358 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la Dimensión Abastecimiento y la variable Satisfacción de los usuarios: Asimismo, según la tabla 27, existe una incidencia de la dimensión sobre la variable dependiente del 17,3%. Por tanto: La Gestión de abastecimientos en su dimensión Almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

#### 4.3.4. Verificación de la cuarta específica

##### a) La Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: La Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

.H<sub>1</sub>: La Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022

b) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

c) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

d) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman y Regresión ordinal

**Tabla 25**

*Correlaciones satisfacción de los usuarios/Dimensión Distribución*

		Dimensión Distribución	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dimensión Distribución	Coefficiente de correlación 1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.
		N	166
Satisfacción de los usuarios	Dimensión Distribución	Coefficiente de correlación ,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	166

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

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.

**Tabla 26**

*Pseudo R cuadrado dimensión distribución y satisfacción de usuarios*

Cox y Snell	0,145
<b>Nagelkerke</b>	<b>0,175</b>
McFadden	0,089

Función de enlace: Logit.

**e) Regla de decisión:**

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

**f) Interpretación:**

Según la tabla 25 el Rho es de 0,367 y el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05, en consecuencia, se demuestra que existe relación entre la Dimensión Distribución y la variable Satisfacción de los usuarios. Asimismo, según la tabla 29, existe una incidencia de la dimensión en la variable dependiente de 17,5%. Por tanto: “La Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022”.

## DISCUSIÓN

En el trabajo se ha planteado, un análisis descriptivo e inferencial y para la comprobación de la hipótesis general se tiene lo siguiente: Se ha determinado una correlación de Rho 0,575 y una incidencia de la variable independiente sobre la dependiente del 40.3%. que la gestión de abastecimiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Los datos procesados en la tabla 9 consignan que la gestión de abastecimiento es medianamente adecuada con el 80,12% y en la tabla 10, la satisfacción de los usuarios está medianamente satisfechos con el 63,9%. En cuanto a las dimensiones de la variable Gestión de abastecimiento, en la tabla 11 se comprueba que la apreciación de los usuarios sobre la dimensión programación con el 57,23 % mencionan que es inadecuada; con la tabla 12 confirma que la dimensión: gestión de compras es medianamente adecuada con el 77,1%. Según la tabla 13, indica que la dimensión: almacenamiento es medianamente adecuada con el 59,9% La tabla 14 hace notar que la dimensión: distribución es medianamente adecuada con 65,1 %.

Es más, en lo referente a las dimensiones de la variable dependiente satisfacción de los usuarios: La dimensión: calidad funcional percibida según la tabla 15 los usuarios están medianamente satisfechos con el 51,8%. La dimensión: calidad técnica percibida, según la tabla 16 están insatisfechos con el 65,7. La dimensión: valor percibido, según la tabla 17 están medianamente satisfechos con el 61,4%. La dimensión: confianza, según la tabla 18 están medianamente satisfechos con el 62,0%.%. La dimensión: expectativas, según la tabla 19 están insatisfechos con el 57,8%. Según la tabla 20, el coeficiente de correlación de spearman es 0,575. Asimismo, según la tabla 21 se observa según el indicador Nagelkerke, que la influencia de la Gestión de abastecimiento sobre la satisfacción de usuarios es de 40,3 %.

Los resultados mostrados en el primer párrafo en relación a la hipótesis general son en parte concordantes con los resultados se alcanzado con respecto a la variable gestión de abastecimiento con la tesis de (Céspedes, 2019) en su trabajo de investigación:

“La gestión de abastecimiento y su efecto en la gestión del tiempo en la atención de requerimientos en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2019”. Además, que existe correlación significativa con un Rho de Spearman de 0,711, el nivel de la gestión abastecimientos alcanzó un nivel bajo con 52% y el nivel de gestión del tiempo alcanzó un nivel bajo con un 61,1%, mientras que nuestro estudio alcanzó medianamente adecuado con el 80,12%

Con respecto a la primera hipótesis específica que la gestión de abastecimientos en su dimensión gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Con una correlación entre la dimensión y la variable dependiente de 0,404. Asimismo, que la incidencia de la dimensión gestión de programación sobre la satisfacción de los usuarios es de 19,8 %. Lo cual apreciamos que la correlación es menos de la media y su incidencia baja y se comprueba que la apreciación de los usuarios sobre la dimensión programación con el 57,23 % menciona que es inadecuada. Situación que debe meritarse acciones correctivas

Los resultados para la segunda hipótesis especifican tenemos: La gestión de abastecimientos en su dimensión gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Con una correlación entre la dimensión y la variable dependiente de 0,437. Asimismo, y una incidencia de 27,4 %. Es más, la apreciación de los usuarios sobre esta dimensión “gestión de compras” es medianamente adecuada con el 71,1%. Dimensión que debe merecer su atención por los directivos de turno de la institución

Igualmente, para la tercera hipótesis específica tenemos que se ha demostrado con rigor científico que la Gestión de abastecimientos en su dimensión almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022, el coeficiente de correlación es 0,368. Asimismo, que la incidencia de la dimensión almacenamiento sobre la satisfacción de los usuarios es 17,3 %%. Es más, la apreciación de los usuarios sobre esta dimensión “almacenamiento” es medianamente adecuada con el 59,9%, situación que también

preocupa porque representan inversiones de recursos económicos, que deben merecer un trato especial, porque son los usuarios que demanda buenos bienes y en forma oportuna.

Para la cuarta hipótesis específica se ha demostrado que la variable independiente Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. La correlación entre la dimensión y la variable dependiente es de 0,367 y la incidencia de la dimensión distribución sobre la satisfacción de los usuarios es de 17,5 %, a la vez con el 65,1% los usuarios califican como medianamente adecuada. Esta dimensión también requiere acciones correctivas, toda vez que se trata de bienes que deben ser alcanzados a los usuarios en la calidad y tiempo adecuado.

Los resultados mencionados en los párrafos anteriores tienen parcial coincidencia con lo investigado por (Lliuya, 2018) en su tesis “Influencia de la gestión logística en satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima - 2018”, la misma que tenía como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de plásticos. Los resultados fueron procesado, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, La correlación para las variables fue de un Rho 0,750, para la dimensión gestión de compras su Rho fue de 0,654; para la dimensión gestión de almacenamiento su Rho fue de 0,662; para su dimensión gestión de distribución su rho= 0,5796 Concluyen , aunque no lo evidencia que si existe influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos. Resultados muy semejantes a la presente investigación, tal es así que la correlación nuestra de Rho 0,575 y de lo investigado por Lliuya es de Rho 0,750.

La presente investigación aporta en la comprensión e importancia que es la parte de abastecimiento dentro de la cadena logística, toda vez que una buena gestión logística repercute en la insatisfacción o satisfacción de los clientes o usuarios, situación que en la dinámica propia de la gestión institucional puede generar conflictos y caer el nivel de ejecución de planes y presupuestos. Algunas instituciones que tienen problemas de logística generan reclamos, molestias y en consecuencia insatisfacción en los clientes lo

que desencadena en una mala reputación y problemas económicos en las respectivas instituciones como lo menciona (Hoffman & Bateson, 2012).

Como contribución de esta modesta investigación es el reconocimiento de la calidad de la gestión del servicio logístico y lo puntual del abastecimiento que se ofrece a los clientes o usuarios, que a la luz de los resultados encontrados, no es lo óptimo, debe mejorar su eficiencia y eficiencia, es decir, debe considerar la calidad de los bienes y de la atención de los pedidos, la mecanización de los procesos, el mejoramiento de la estructura del área de almacenamiento y los mecanismos de distribución en el justo tiempo.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la gestión de abastecimiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Con una correlación entre variable de 0,575 y un nivel de incidencia de 40,3%. Los datos procesados en la tabla 9 consignan que la variable independiente “gestión de abastecimiento” es medianamente adecuada con el 80,12% y en la tabla 10, sobre la variable dependiente “satisfacción de los usuarios” *“aprecian estar medianamente satisfechos con el 63,9%.* En lo referente a las dimensiones de la variable dependiente satisfacción de los usuarios: la calidad funcional percibida según la tabla 15 los usuarios están medianamente satisfechos con el 51,8%; la dimensión calidad técnica percibida, según la tabla 16 están insatisfechos con el 65,7%; la dimensión valor percibido, según la tabla 17 están medianamente satisfechos con el 61,4% ; la dimensión confianza, según la tabla 18 están medianamente satisfechos con el 62,0%.%; la dimensión expectativas, según la tabla 19 están insatisfechos con el 57,8%.
2. Se ha demostrado con rigor científico que: La gestión de abastecimientos en su dimensión gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. En la tabla 11 la dimensión Gestión de programación, es inadecuada con el 57,25%; según la tabla 22 el análisis de correlación entre la dimensión y la variable dependiente medido con el Rho de Spearman es 0,404. Asimismo, según la tabla 23 se observa según el indicador Nagelkerke, que la incidencia de la dimensión gestión de programación sobre la satisfacción de los usuarios es de 19,8 %.
3. Se ha demostrado con rigor científico que: La gestión de abastecimientos en su dimensión gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. En la tabla 12 la dimensión: gestión de compras es medianamente adecuada con el 77,1%; Según la tabla 24 el análisis de correlación entre la dimensión y la variable

dependiente medido con el Rho de Spearman es 0,437. Asimismo, según la tabla 25 se observa que con el indicador Nagelkerke, que la incidencia de la dimensión gestión de compras sobre la satisfacción de los usuarios es de 27,4 %.

4. Se ha demostrado con rigor científico que: La Gestión de abastecimientos en su dimensión almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. Según la tabla 13, indica que la dimensión: almacenamiento es medianamente adecuada con el 59,9%; Según la tabla 26 el coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable dependiente medido con el Rho de Spearman es 0,368. Asimismo, según la tabla 27 se observa según el indicador Nagelkerke, que la incidencia de la dimensión almacenamiento sobre la satisfacción de los usuarios es de 17,3 %.
  
5. Se ha demostrado con rigor científico que: que la variable independiente Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022. La tabla 14 hace notar que la dimensión: distribución es medianamente adecuada con 65,1 %; según la tabla 28 el análisis de correlación entre la dimensión y la variable dependiente medido con el Rho de Spearman es 0,367. Asimismo, según la tabla 29 con el indicador Nagelkerke, la incidencia de la dimensión distribución sobre la satisfacción de los usuarios es de 17,5 %.

## RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de turno de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se recomienda el manejo óptimo e integral de los procesos técnicos que comprende la gestión de abastecimiento; es decir: la Catalogación, Registro de proveedores, Programación, Registro y control, Adquisición; Recuperación de bienes, Almacenamiento, Mantenimiento y Seguridad. A su vez se recomienda que lo ideal sería la implementación de la cadena de suministro o “Supply Chain” pues con esta se asegura tres objetivos principales de la cadena de suministro que son: la reducción de costos, Cumplimiento de plazos y lo más importante la satisfacción del cliente o usuario. Por último, se recomienda realizar un análisis, una actualización y una optimización de los procesos actuales. Esto debe incluir una evaluación de las condiciones físicas y ambientales de las instalaciones, así como la búsqueda constante de mejoras en la gestión y la satisfacción de los usuarios internos
2. A las autoridades de turno de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se recomienda que la programación de bienes y servicios sea oportuna e igualmente su ejecución concordante con el cuadro de necesidades, a la vez responda al plan operativo anual, al plan anual de adquisiciones y contrataciones, según el presupuesto asignado a cada área, a su vez se recomienda brindar todas las facilidades para mejorar el área de almacenamiento, equipos de protección, capacitaciones y promover cultura de mejora continua y el justa a tiempo.
3. A las autoridades de turno de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se recomienda, capacitación al personal del área de logística en uso de las tecnologías de información, plataformas, previo diagnóstico de verdaderas necesidades de capacitación a fin que los resultados de la encuesta que consideran apenas adecuados, pueda mejorar mayor desempeño o dedicación, entender la verdadera acepción de la palabra “gestión”, que no es lo mismo que administración, pues la primera persigue resultados concretos en forma eficiente, lo que redundara en la satisfacción de los usuarios. Además, tener presente que la gestión de compras debe ser eficiente,

depende de contar con los recursos económicos y la oferta externa de bienes y servicios con calidad y el tiempo justo

4. A las autoridades de turno de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se recomienda, dado que la percepción sobre el almacenamiento es medianamente adecuado, siendo parte del proceso logístico requiere facilitar un mejor servicio, se requiere mejorar los procesos(actualización), igualmente mejorar el área física, para el almacenamiento y distribución posterior de los bienes, teniendo presente que mantener bienes sin movimiento, atenta contra los indicadores financieros, es más, se requiere mantener una buena gestión de Stock
  
5. A las autoridades de turno de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se recomienda, dado que la percepción sobre la distribución de bienes es “medianamente adecuada”, mejorar los procesos de recepción y distribución de los bienes a las unidades solicitantes dentro de los plazos debidamente programados, verificando que el bien o servicio requerido sea de acuerdo a lo solicitado por el área usuaria. Es más, se recomienda mantener un sistema de comunicación permanente con las áreas usuarias para atender sus necesidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2006). *El ambiente Laboral, Tendencias y Percepciones*. Mexico: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Acuña, S. y. (2013). *Relación entre el Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento*. Mar del Plata: Universidad Nacional Mar del Plata.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Granica S.A.
- Alvarez, G. (2012). *Satisfacción delos Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Caracas: UCAB.
- Amores, A., & Bonilla, G. (2013). *Investigación y diagnóstico del Clima Organizacional y Ambiente Laboral de los empleados y trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A.* Extensión Latacunga, Ecuador: Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Anaya, J. (2016). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Andia, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Ediciones Arte y Pluma.
- Andrew, L. (2006). *Satisfacción del usuario*. Lima: Orbis Venture.
- Arratia, A. (2010). *Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Santiago de Chile: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.
- Aurora, G. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.
- Avila, E. (23 de julio de 2012). *Concepto y percepción de imagen*. Retrieved 22 de noviembre de 2013, from <http://www.slideshare.net/evaavila/concepto-y-percepcion-imagen>
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro (Quinta edición)*. México: Pearson Education.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogotá, Colombia: editorial McGraw-Hill.
- Bernabé-Crespo, M., Tudela, M., & Gómez, J. (2021). *Gestión del abastecimiento de agua en una región semiárida: análisis del consumo de agua potable en el Campo*

- de Cartagena – Mar Menor, sureste de España (2010–2019).*  
<https://www.bage.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/3009>
- Berry, L. (1989). *Calidad del servicio: una ventaja estratégica para las instituciones financieras.* Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.* Colombia: Trillas.
- Cabrera, k. (2022). *Gestión de Abastecimiento en la Tienda Tuti N.032 de la Ciudad De Babahoyo, Ecuador,* 2022. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11733/E-UTB-FAFI-COM-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calnan, M. W. (2000). La tensión laboral, el desequilibrio emocional y la angustia mental: un estudio de las ocupaciones en la práctica médica general. *Trabajo y Estrés, 14* (4), 297-311.
- Cantón, I. (2004). *Análisis de la realidad y propuestas para mejorar la Imagen de un Centro Educativo.* Universidad de León. Publicado en el compendio Imagen y personalización de los Centros Educativos: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Capriotti, P. (1999). *Planeación estratégica de la imagen corporativa.* España: Editorial Barcelona.
- Carmen, L. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes y coordinación.* México: MCLM.
- Céspedes, N. (2019). *La gestión de abastecimiento y su efecto en la gestión del tiempo en la atención de requerimientos en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2019* . [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39746/C%c3%a9spedes\\_SNC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39746/C%c3%a9spedes_SNC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cevallos, H. (2012). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en la facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2010-2011.*
- Chiavenato, I. (1992). *Administración de Recursos Humanos.* México DF: editorial Mc Graw Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Conde, M. (20 de enero de 2009). *Estrés y consecuencias*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>
- Condori, J. (2016). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región de Tacna, año 2016*. Tacna: UNJBG.
- Córdova, A. (2004). *Fisiología Dinámica*. Barcelona: Ed Masson.
- Costa, J. (2000). *Identidad corporativa*. México: Trillas.
- Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Díaz, J. (1990). *Estrategia de trabajo docente en los centros educativos del distrito de Huaura*. Lima.
- Díaz, Y. (2002). *Desarrollo de la imagen institucional del colegio Santa María de Matellini de Chorrillos, a través de la planificación estratégica. Periodo 2001*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Ducci, M. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Eggert, A. (2002). Valor percibido por el cliente: ¿Un sustituto de la satisfacción en los mercados de negocios? *Journal of Business and industrial Marketing*, 17(2/3), 107-118.
- Estrada, L. (s.f.). *El desempeño docente*. Venezuela: Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo.
- Extremera, N. y. (2007). *Emotional intelligence and burnout in Teachers*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Fernandez, E., & Ruiz, M. (2010). *Diagnóstico y propuesta de imagen corporativa de la UNEDI de la ciudad de Ibarra*. Ecuador: Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Universidad Técnica del Norte.

- Flores, C. (2014). *La Gestión Logística y su Influencia en La Rentabilidad De Las Empresas Especialistas en Implementación de Campamentos para el Sector Minero en Lima Metropolitana*. Lima: USMP.
- Franco, M. J. (2009). *Relación entre los Factores del Clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en los Docentes del Consorcio de los Colegios Parroquiales del Departamento de Piura*. Piura.
- García Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, Cuenca 2015*. Cuenca – Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Garcia, M. y. (20 de abril de 2012). *Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de Guanajuato*. [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. ( 2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Cengage-Learning Editores S.A.
- Joffre, V. (2009). *Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud del Hospital General Dr. Carlos Cnaseco, Tampico Mexico*. México: Editorial de la Universidad de Granada.
- Kahn, R. &. (1992). Estrés en las organizaciones. *Manual de Psicología Industrial y Organizacional*, 571-650.
- Kazoleas, D., Kim, Y. & Moffitt, M.A. (2001). *Imagen Institucional: estudio de un caso*. (Vol. 6). Corporación de comunicaciones.
- Kotler, P., Makens, J., Moreno, R., & Reina, P. (2005). *Marketing para turismo*. Madrid: Pearson educación.
- Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Lazarus R.S, F. S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barelona: Martínez Roca S.A.
- Lazarus, R. .. (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Nueva York: Springer.

- Licona, M. (2006). *Elementos básicos para crear el plan de imagen corporativa*. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Licona, M. (2006). *Elementos básicos para crear el Plan de Imagen Corporativa*. Pachuca de Soto: Hidalgo.
- Lipp, M. (2000). *Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Madrid: Lex Nova.
- Lliuya, N. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima - 2018*". Lima: UCV.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: editorial Prentice Hal.
- Maslach, C. y. (1999). *Burnot en los Maestros*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional* . Colombia: Universidad del Rosario.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia* (6 ed.). Estados Unidos: editorial Pearson Education Canada.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia* (6 ed.). Estados Unidos: editorial Pearson Education Canada.
- Molero, N. (2017). *La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017*. Tacna: UNJBG.
- Mora, L. (2010). *Logística Integral*. Bogotá: ECOE.
- Oliver, R. (2009). Un Modelo Cognitivo de los Antecedentes y Consecuencias de las Decisiones de Satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Paredes, Z. (2016). *Programación de abastecimiento por resultados y eficiencia en la atención de bienes y servicios a las áreas usuarias de la Dirección Regional Sectorial de Educación Tacna, año 2016*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.unjbg.edu.pe/bi

tstream/handle/UNJBG/4100/283\_2020\_paredes\_castillo\_zy\_espg\_maestria\_cointabilidad\_auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Queipo, B., & Useche, M. (3 de septiembre de 2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, VIII, 486-496.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Reyes, S. (23 de Enero de 2018). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*. Obtenido de EUMEDNET- Observatorio de la Economía Latinoamericana:: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Reyes, S., Mayo, J., & Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 113.
- Rivas G. & Mayra A. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.* Universidad de Oriente, Departamento de Administración. Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Venezuela.
- Robbins, D. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: editorial Prentice Hall.
- Rodríguez M., D. (1999). *Gestión organizacional*. Chile: P y V.
- Rodríguez, M. (2 de Junio de 2005). *EL ESTRÉS EN EL AMBIENTE LABORAL*. <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Rojas, C. (2020). “ *Gestión Administrativa y su Influencia en la Gestión De Abastecimiento de Combustible en la Región Huánuco, 2020* ”. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2649/Rojas%20Canturin%2c%20Cesy%20Amelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: Editorial CEPS, S.L.

- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana .
- Scheinson, D. (2001). *Comunicación estratégica, management y fundamentos de la imagen corporativa*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Schneider, B. &. (1983). En la etiología de los climas. *Psicología personal* , 19-39.
- Siegrist, J. &. (2004). Las desigualdades en salud y el entorno psicosocial - dos desafíos científicos. *Ciencias Sociales y Medicina*, 58, 1463-1473.
- Slipak, O. (20 de Junio de 1996). *Tipos de Estrés Laboral*.  
<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>
- Soret, I. (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. España: ESIC.
- Stavroula Leka B. A., G. A. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.: La organización del trabajo y el estrés.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Toro, F. (2005). *Clima organizacional*. Medellín: Cincel.
- Tsutsumi, A. &. (2004). Una revisión de estudios empíricos sobre el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo: reducir el estrés ocupacional mediante la implementación de una nueva teoría. *Social Science & Medicine*, 59, 2335 - 2339.
- Valencia, C. (2013). *Filosofía de la Gestión Logística*. Grupo Exito.
- Vargas, F. (2000). *De las virtudes laborales a las competencias claves: Un nuevo concepto para antiguas demandas*. CINTERFOR.
- Villafañe, J. (1993). *Imagen positiva, gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Vizacarra, M. y. (2015). *Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad , Hospital Público de Lima*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Wilson. (2003). *La educación de valores y virtudes en la escuela, Teoría Proactiva*. México: editorial Morillo.
- Yarleque, M. (2006). *El docente universitario como líder transformacional*. Retrieved 12 de noviembre de 2013, from <http://www.monografias.com/trabajos101/docente->

universitario-como-lider-transformacional/docente-universitario-como-lider-transformacional2.shtml

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de consistencia

**TÍTULO:** “La gestión de abastecimiento y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p style="text-align: center;">Problema general:</p> <p>¿De qué manera la gestión de abastecimiento tiene incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general:</p> <p>Evaluar de qué manera la gestión de abastecimiento incide en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general:</p> <p>La gestión de abastecimientos incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente:</b> Gestión de abastecimientos</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción de los usuarios</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño:</b> No experimental</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿De qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de programación incide en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p> <p>b) ¿De qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión Gestión de compras incide en la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Comparar de qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de programación incide en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>b) Analizar de qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de compras incide en la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de programación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>b) La Gestión de abastecimiento en su dimensión Gestión de compras incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p style="text-align: center;"><b>Dimensiones:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de Programación</li> <li>-Gestión de compras</li> <li>- Almacenamiento</li> <li>-Distribución</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Calidad Funcional percibida Calidad técnica percibida Valor percibido</p>	<p style="text-align: center;"><b>Nivel de investigación</b> Explicativa</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica de recolección de datos</b> La encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica de análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadística Descriptiva.</li> <li>-Estadística Inferencial</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Población:</b> 289 usuarios</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra:</b> 166 usuarios</p>

<p>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p> <p>c) ¿De qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión Almacenamiento incide en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p> <p>d) ¿De qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión distribución incide en la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022?</p>	<p>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>c) Identificar de qué manera la Gestión de abastecimiento en su dimensión Almacenamiento incide en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>d) Calcular de qué manera la Gestión de abastecimientos en su dimensión distribución incide en la satisfacción en los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>c) La Gestión de abastecimiento en su dimensión Almacenamiento incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p> <p>d) La Gestión de abastecimiento en su dimensión distribución incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región Tacna, 2022.</p>	<p>Confianza Expectativas</p>	
---	---	---	-------------------------------	--

## ANEXO 2

### Encuesta gestión de abastecimiento

Estimado servidor administrativo de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión de Abastecimientos y su incidencia en la Satisfacción de los usuarios de esta institución. Es anónima, por favor responda con sinceridad.

A. **Edad:** .....

B. **Sexo:** ( ) Masculino ( ) Femenino

Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1		2	3	4	5

GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN						
1	Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones					
2	Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones de la UNJBG					
3	Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas					
4	Se hacen las compras basándose en el cuadro de necesidades					
GESTIÓN DE COMPRAS		1	2	3	4	5
5	Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta ejecución					
6	Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre					
7	Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones					
8	Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente el contrato					
9	Los contratos son elaborados de forma deficiente por la ausencia del control interno					
10	Recibe de almacén los artículos que requiere					
11	Hace el uso correcto del material que solicita de almacén					
12	Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones					
ALMACENAMIENTO		1	2	3	4	5
13	La recepción de bienes solo lo realiza el personal adecuado					
14	Se mantiene en el almacén un stock mínimo de existencias					
15	La salida de bienes del almacén se hace mediante pecosas					
16	Los registros de inventario son permanentes					
17	Están codificados todos los bienes almacenados					
18	Existen medidas preventivas en cuanto al cuidado de las existencias					
DISTRIBUCIÓN		1	2	3	4	5
19	Reciben la cantidad de bienes solicitados					
20	La entrega de bienes se realiza a tiempo					
21	El bien adquirido está de acuerdo al requerimiento					
22	Se realizan devoluciones por defectos en los bienes adquiridos					
23	El personal de almacén le comunica el ingreso de los bienes solicitados					
24	Los bienes solicitados lo distribuyen con otros servicios					

### ANEXO 3

#### Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Estimado servidor administrativo de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su percepción sobre la Satisfacción que Ud. recibe como usuario (estudiante, administrativo y docente) de esta institución. A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

**DATOS GENERALES:**

**A. Edad:** .....

**B. Sexo:**(  ) Masculino (  ) Femenino

MARQUE CON UN "X" 1=Nunca; 2=Casi nunca 3=Algunas veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

N°	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida						
1	El personal de la Unidad de Abastecimiento de esta entidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
2	El personal de la Unidad de Abastecimiento de esta institución le da el servicio que usted espera.					
3	El personal de la Unidad de abastecimiento de esta institución conoce, los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4	Se siente seguro al realizar sus transacciones en la Unidad de Abastecimiento de esta Institución.					
5	La Unidad de Abastecimiento presta un servicio satisfactorio en comparación con otras unidades de esta institución.					
Calidad técnica percibida						
	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Unidad de Abastecimiento de esta Institución.					

7	La calidad de los servicios se debe a un buen soporte de automatización.					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Unidad de Abastecimiento de esta institución.					
Valor percibido por los usuarios						
9	Usted tiene confianza en la Unidad de Abastecimiento de esta entidad					
10	Considera que el área está debidamente implementada para la prestación de sus servicios.					
11	La calidad de los servicios prestados por la Unidad de abastecimiento de esta institución es buena.					
12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la Unidad de Abastecimiento de esta institución.					
13	Se siente satisfecho por los servicios prestados por la Unidad de Abastecimiento de esta institución.					
Confianza						
14	Al acudir a la Unidad de abastecimiento de la UNJBG sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
15	Usted hace una valoración positiva de la Unidad de Abastecimiento de esta Institución.					
16	Esta institución innova para dar un mejor servicio.					
17	Los servicios prestados por la Unidad de Abastecimiento de esta institución están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.					
18	La unidad de abastecimiento mantiene una preocupación constante por mejorar sus procesos.					
Expectativas						

19	El servicio que se ofrece la Unidad de Abastecimiento de esta institución se adapta a sus necesidades como usuarios					
20	El personal de la Unidad de Abastecimiento de esta Institución es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
21	El personal de la Unidad de Abastecimiento de esta Institución posee conocimientos acerca de los servicios prestados.					

Gracias

## ANEXO 4

### Validez de contenido por expertos

#### Validez de Contenido de la Variable Gestión de Abastecimiento

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el presente anexo, para la variable **Gestión de abastecimiento**, se puede apreciar en la tabla adjunta:

**Tabla 5**

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión de Abastecimiento*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	5
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	4	5

Fuente: encuesta los tres jueces

**Tabla 6***Calificación del instrumento para la variable Gestión de Abastecimiento*

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474	A	Adecuación total
2,475	4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424	C	Adecuación promedio
7,425	9,898	D	Adecuación escasa
9,899	12,373	E	Inadecuación

**Interpretación:**

Según las tablas 30 y 31 y los procesos que figuran en el anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,050 y cae dentro del Intervalo A, de “Adecuación Total”. Por tanto, el instrumento **Gestión de abastecimiento** supera la prueba de validez.

**Validez de Contenido de la Variable Satisfacción de los usuarios**

Según la validez efectuada por 3 expertos, para la variable **Satisfacción de los usuarios**, se puede apreciar en la tabla adjunta:

**Tabla 7***Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Satisfacción de los usuarios*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5

5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: encuesta los tres jueces

### Tabla 8

*Calificación del instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,474 A	Adecuación total
2,475	4,949 B	Adecuación en gran medida
4,950	7,424 C	Adecuación promedio
7,425	9,898 D	Adecuación escasa
9,899	12,373 E	Inadecuación

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Según las tablas 32 y 33 y los procesos que figuran en el anexo 05, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,150 y cae dentro del Intervalo A, de una “Adecuación Total”. Por tanto, el instrumento Satisfacción de los usuarios, supera la prueba de validez.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Platero Aratia, Gilberto  
1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNJBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Logística  
1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Puede aplicarse

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, noviembre 2019

Teléfono N°: 980350435

  
Firma del Experto Informante  
DNI: 00509679



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Salamanca García, Mario  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNSB  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Logística  
1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 22 de noviembre del 2019

Teléfono N°: 975977984

  
Firma del Experto Informante  
DNI: 00517440



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Fórmex Cáceres Felipe Yony  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Logística  
1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 22 Noviembre 2019

Teléfono N°: 942608758

Firma del Experto Informante

DNI: 70632935



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Platero Arata Gilberto  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UNJBG  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los Usuarios  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: puede aplicarse

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, noviembre 2019

Teléfono N°: 980350435

Firma del Experto Informante  
 DNI: 00509679



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Salamanca García, Mario  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNJBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los Usuarios  
1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 22 de noviembre del 2019  
Teléfono N°: 975977984

  
Firma del Experto Informante  
DNI: 00513440



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, REGIÓN TACNA, 2019"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GÓMEZ CÁLCERES FELIPE VONY  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNTBG  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los Usuarios  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: .....

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna 22 Noviembre 2019

Teléfono N°: 942608758

Firma del Experto Informante

DNI: 10437935