

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO
DE MOQUEGUA, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

CARMEN ROSA VELÁSQUEZ RAMOS

Para optar el Grado Académico de:

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

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA, 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 19 de diciembre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

SECRETARIO :
Mgr. Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

MIEMBRO :
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR :
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **DR. SANTOS LUCIO GUANILO GOMEZ**, en mi condición de asesor acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N° 12845-2023-ESPG/UNJBG del 14 de Agosto del 2023, del trabajo de tesis titulado: **“LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,2023”**, presentado por la Srta.Carmen Rosa Velásquez Ramos, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo 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 la tesis y 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 a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Publica.

Tacna,20 de Noviembre 2024

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos


.....

Dr.Santos Lucio Guanilo Gomez

DNI N° 00469579



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos


.....

Srta.Carmen Rosa Velasquez Ramos

DNI N° 71988003



DEDICATORIA

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, fuente inagotable de inspiración y fortaleza, quien ha guiado cada paso de mi vida. A mi amada familia, les dedico este trabajo, agradeciendo su constante apoyo, el cual ha sido fundamental para alcanzar mis metas y contribuir con mis conocimientos al progreso de mi querido país. Su amor incondicional ha sido mi mayor motivación y motor para lograr cada etapa en esta travesía.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez, quien ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de esta tesis. Su orientación experta y su constante apoyo me han guiado a lo largo de este proceso, permitiéndome superar los desafíos que se presentaron en el camino. Agradezco profundamente su paciencia y dedicación, así como sus valiosos consejos que enriquecieron mi trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6
1.3.1. Justificación	6
1.3.2. Importancia	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. HIPÓTESIS.....	9
1.5.1. Hipótesis general	9
1.5.2. Hipótesis Específicas	9
1.6. VARIABLES	9
1.6.1. Identificación de variables.....	9
1.6.2. Caracterización de las variables:	10
1.7. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÒRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	12
2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional.....	12
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	12

2.1.3.	Antecedentes de la investigación a nivel local	14
2.2	BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1.	Gestión de abastecimientos	15
2.2.2.	Variable Satisfacción del usuario	21
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		27
3.1.	CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.1.	TIPO.....	27
3.1.2.	DISEÑO	27
3.2.	POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO	27
3.2.1	POBLACIÓN.....	27
3.2.2.	MUESTRA	27
3.3.	ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	28
3.4.	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS	28
3.5.	TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		30
4.1.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	30
4.1.1.	Confiabilidad de Instrumentos.....	30
4.1.2.	Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	30
6.1.1.	Prueba de Normalidad	31
6.1.1.1.	De la Variable Satisfacción del usuario interno	32
6.1.2.	Análisis cruzado de las variables de estudio	34
4.1.5.	Validez de contenido por expertos	34
4.2.1.	Verificación de hipótesis específicas.....	54
4.2.1.5.	Verificación de hipótesis general	62
DISCUSIÓN.....		66
CONCLUSIONES.....		69
RECOMENDACIONES		71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala de alpha de Cronbach	30
Tabla 2	Alpha de Cronbach Gestión de Abastecimiento.....	30
Tabla 3	Alpha de Cronbach Gestión de riesgo	31
Tabla 4	Prueba de Normalidad Gestión de abastecimiento	32
Tabla 5	Prueba de Normalidad Satisfacción del usuario interno.....	33
Tabla 6	Tabla cruzada Gestión de Abastecimiento y Satisfacción del Usuario Interno	34
Tabla 7	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión de Abastecimiento.....	35
Tabla 8	Calificación del instrumento para la variable Gestión de Abastecimiento...	35
Tabla 9	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Satisfacción del Usuario Interno	36
Tabla 10	Calificación del instrumento para la variable Satisfacción del Usuario Interno	37
Tabla 11	Gestión de Abastecimiento	37
Tabla 12	Escala de valoración de la Variable Gestión del Abastecimiento.....	38
Tabla 13	Satisfacción de los usuarios	39
Tabla 14	Escala de valoración de la Variable Satisfacción del usuario interno	39
Tabla 15	Satisfacción de los usuarios interno	40
Tabla 16	Dimensión Programación.....	41
Tabla 17	Escala de valoración de la Dimensión Programación.....	41
Tabla 18	Dimensión Compras.....	42
Tabla 19	Escala de valoración de la Dimensión Compras.....	42
Tabla 20	Dimensión almacenamiento.....	44
Tabla 21	Escala de valoración de la Dimensión Almacenamiento	44
Tabla 22	Dimensión Distribución	45
Tabla 23	Escala de valoración de la Dimensión Distribución	45
Tabla 24	Dimensión calidad funcional percibida	47
Tabla 25	Escala de valoración de la Dimensión Calidad Funcional percibida.....	47

Tabla 26	Calidad técnica percibida	48
Tabla 27	Escala de valoración de la Dimensión Calidad Funcional percibida	48
Tabla 28	Dimensión valor percibido por los usuarios	50
Tabla 29	Escala de valoración de la Dimensión Valor percibido por los usuarios.....	50
Tabla 30	Dimensión confianza	51
Tabla 31	Dimensión expectativas	53
Tabla 32	Escala de valoración de la Dimensión Expectativas.....	53
Tabla 33	Prueba de primera hipótesis	55
Tabla 34	Información de ajustes de los modelos	55
Tabla 35	Prueba Chi cuadrado para una muestra.....	55
Tabla 36	Tabla de Frecuencia de la variable.....	57
Tabla 37	Información de ajustes de los modelos	57
Tabla 38	Tabla Pseudo R cuadrado.....	57
Tabla 39	Tabla de Correlación entre las variables	59
Tabla 40	Información de ajustes de los modelos	59
Tabla 41	Tabla de Pseudo R cuadrado	59
Tabla 42	Tabla de Correlación entre las variables	61
Tabla 43	Información de ajustes de los modelos	61
Tabla 44	Tabla del Pseudo R cuadrado de la regresión ordinal.....	61
Tabla 45	Tabla de Correlación entre las variables	63
Tabla 46	Información de ajustes de los modelos	63
Tabla 47	Coefficiente Pseudo R.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión de abastecimiento	38
Figura 2	Gestión de Programación.....	41
Figura 3	Dimensión Gestión de compras	43
Figura 4	Dimensión Almacenamiento.....	44
Figura 5	Dimensión Distribución.....	46
Figura 6	Calidad funcional percibida	47
Figura 7	Dimensión Calidad Técnica Percibida.....	49
Figura 8	Dimensión Valor percibido por los usuarios	50
Figura 9	Dimensión Expectativas	53

RESUMEN

Este estudio de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023.

La investigación sigue un paradigma cuantitativo, siendo de naturaleza básica, con un diseño no experimental y de nivel explicativo. La muestra comprende a 149 servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua. Se aplicaron dos instrumentos para cada variable, sometiéndolos a pruebas de fiabilidad, arrojando resultados de 0,907 para la variable de Gestión de Abastecimiento y 0,914 para la variable de Satisfacción del Usuario Interno. Además, los instrumentos superaron la prueba de validez de contenido. También se llevó a cabo la prueba de normalidad para evaluar el comportamiento de los datos de cada variable, concluyendo que estos no siguen la tendencia de la curva normal.

En relación con las encuestas, el 75,84 % de los participantes calificaron la variable de Gestión de Abastecimiento como una "Gestión de Abastecimiento Regular", mientras que el 78,52 % percibieron la variable de Satisfacción del Usuario Interno como "Medianamente Satisfechos". El análisis descriptivo de las dimensiones de la variable de Gestión de Abastecimiento reveló que, en la Dimensión Programación, el 57,23 % percibió "Una Gestión Regular", en la Dimensión Compras, el 70,47 %, en la Dimensión Almacenamiento, el 61,07 %, y en la Dimensión Distribución, el 73,83 %, todas fueron calificadas como una "Gestión Regular". En cuanto a las dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario Interno, los resultados fueron los siguientes: Calidad Funcional Percibida, con un 55,70 %, "Medianamente Satisfechos"; Calidad Técnica Percibida, con un 65,77 %, "Satisfechos"; Valor Percibido, con un 65,10 %, "Medianamente Satisfechos"; Confianza, con un 65,10 %, "Medianamente Satisfechos"; y Expectativas, con un 66,41 %, expresaron estar "Satisfechos".

Finalmente, se confirmó una correlación significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,546. Además, el 40,10 % representa el porcentaje de incidencia de la variable de Gestión de Abastecimiento sobre la variable de Satisfacción del Usuario Interno.

Palabras clave: Gestión de Abastecimiento, Satisfacción del Usuario Interno.

ABSTRACT

The main objective of this research study is to determine the influence of Supply Management on Internal User Satisfaction in the Provincial Municipality of Mariscal Nieto of Moquegua for the year 2023.

The research follows a quantitative paradigm, being basic in nature, with a non-experimental design and explanatory level. The sample comprises 149 employees of the Mariscal Nieto Provincial Municipality of Moquegua. Two instruments were applied for each variable, subjecting them to reliability tests, yielding results of 0,907 for the Supply Management variable and 0,914 for the Internal User Satisfaction variable. In addition, the instruments passed the content validity test. The normality test was also carried out to evaluate the behavior of the data for each variable, concluding that they do not follow the trend of the normal curve.

In relation to the surveys, 75,84 % of the participants rated the Supply Management variable as "Regular Supply Management", while 78,52 % perceived the Internal User Satisfaction variable as "Moderately Satisfied". The descriptive analysis of the dimensions of the Supply Management variable revealed that in the Programming Dimension, 57,23 % perceived "Regular Management", in the Purchasing Dimension, 70,47 %, in the Storage Dimension, 61,07 %, and in the Distribution Dimension, 73,83 %, all were rated as "Regular Management". Regarding the dimensions of the Internal User Satisfaction variable, the results were as follows: Perceived Functional Quality, with 55,70 %, "Moderately Satisfied"; Perceived Technical Quality, with 65,77 %, "Satisfied"; Perceived Value, with 65,10 %, "Moderately Satisfied"; Trust, with 65,10 %, "Moderately Satisfied"; and Expectations, with 66,41 %, expressed to be "Satisfied".

Finally, a significant correlation was confirmed with a Spearman's Rho coefficient of 0,546. In addition, 40,10 % represents the percentage of incidence of the Supply Management variable on the Internal User Satisfaction variable.

Key words: Supply Management, Internal User Satisfacti

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023

La investigación y aplicación de mejores prácticas en gestión de abastecimiento, con un enfoque específico en la satisfacción del usuario interno, no solo contribuyen al desarrollo sostenible de las organizaciones, sino que también consolidan la posición de las instituciones en el escenario internacional, promoviendo la confianza y la eficacia a nivel global.

La gestión de abastecimiento, entendida como el proceso estratégico de adquisición y gestión de bienes y servicios, se erige como un pilar fundamental en el funcionamiento eficiente de las organizaciones modernas. En el caso particular de las entidades gubernamentales, su impacto trasciende más allá de la mera eficacia operativa, alcanzando a la satisfacción de los usuarios internos, cuya percepción puede incidir significativamente en el desempeño general de la institución.

La satisfacción del usuario interno, por su parte, representa la medida en que los empleados o colaboradores de una organización perciben que sus necesidades, expectativas y condiciones laborales son atendidas y cumplidas. Este aspecto se relaciona directamente con el bienestar laboral, la moral del personal y, en última instancia, con la eficacia organizacional (Schneider & Bowen, 1995). En el ámbito gubernamental, la satisfacción del usuario interno cobra especial importancia, ya que un personal satisfecho no solo contribuye al clima laboral positivo, sino que también impacta en la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos

La elección de investigar la influencia de la gestión de abastecimiento en la satisfacción del usuario interno en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua para el año 2023 no solo responde a la necesidad de entender cómo las prácticas logísticas afectan el entorno laboral, sino que también busca proponer recomendaciones tangibles para mejorar la calidad de los servicios internos y fortalecer la posición de la entidad en su conjunto.

A medida que la gestión de abastecimiento evoluciona en su complejidad y su papel estratégico, comprender cómo estas dinámicas influyen en la satisfacción del usuario interno se convierte en un componente esencial para el éxito organizacional. Este estudio, al centrarse en una entidad gubernamental específica, proporcionará perspectivas valiosas y aplicables no solo a nivel local, sino también a un contexto más amplio de la administración pública.

En el primer capítulo se focaliza en la problemática de investigación, donde se expone el origen del estudio, se establecen metas, se proponen hipótesis y se especifican las variables. El segundo capítulo se ocupa del marco teórico, donde se introduce la teoría relacionada con las variables estudiadas. En cuanto al tercer capítulo, referente al marco metodológico, se detallan los procedimientos empleados en la ejecución del estudio. El cuarto capítulo detalla los resultados obtenidos, mientras que el quinto se dedica a analizar y discutir dichos resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, ofreciendo una base para abordar la problemática en cuestión. El texto concluye con la inclusión de los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

La Gestión de Abastecimiento es un componente crítico para el funcionamiento eficiente de cualquier organización, siendo responsable de la adquisición de bienes y servicios necesarios para su operación. En el caso específico de la Municipalidad de Moquegua, es imperativo garantizar que estas adquisiciones satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo así a la excelencia en la prestación de servicios.

A nivel internacional, la relación entre la Gestión de Abastecimiento y la Satisfacción del Usuario Interno ha sido objeto de atención significativa en entornos organizacionales. En diversos países, se ha reconocido que la eficacia de la gestión de abastecimiento repercute directamente en la calidad de los servicios internos, afectando la productividad y la moral del personal.

Organismos internacionales, como la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), destacan la importancia de prácticas transparentes y eficientes en las adquisiciones gubernamentales para promover la competencia y la integridad en el mercado global.

En el contexto latinoamericano, donde las estructuras gubernamentales y empresariales varían, la gestión de abastecimiento se ha convertido en un elemento clave para asegurar la sostenibilidad de las operaciones. La gestión eficiente no solo busca cumplir con los objetivos organizacionales, sino que también impacta la percepción del usuario interno, contribuyendo al desarrollo de un entorno laboral más favorable. La Asociación Latinoamericana de Logística (ALALOG) y otras entidades regionales subrayan la necesidad de estrategias de abastecimiento que no solo optimicen costos, sino que también fomenten la satisfacción y el bienestar de los empleados dentro de las organizaciones.

En el ámbito nacional peruano, la Gestión de Abastecimiento ha experimentado transformaciones notables a través del Sistema Nacional de Abastecimiento (SINA). Este sistema, compuesto por el OSCE, el Registro Nacional de Proveedores y el SEACE, busca no solo regir las adquisiciones públicas de manera eficiente, sino también garantizar la transparencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos. En relación al Sistema Nacional de Abastecimiento (SINA), que es un conjunto de políticas, normas, procedimientos y sistemas que

rigen las actividades de adquisiciones y contrataciones de bienes, servicios y obras públicas en Perú. El objetivo principal del SINA es lograr una gestión eficiente, transparente y responsable de los recursos públicos, fomentando la competencia y la libre concurrencia en el mercado. Este sistema está compuesto por el Organismo Superior de las Contrataciones del Estado (OSCE), el Registro Nacional de Proveedores y el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), que hay que tener presente.

La evidencia a nivel internacional respalda la idea de que una gestión de abastecimiento efectiva no solo es un imperativo operativo, sino también un catalizador para la satisfacción del usuario interno. Este paradigma se refleja y adapta en el ámbito latinoamericano y nacional, donde las políticas y prácticas locales se alinean con estándares globales para mejorar la eficiencia y la percepción interna.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, es uno de los principales indicadores de éxito de cualquier organización, ya que influye directamente en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios que se ofrecen. En el caso de la Municipalidad de Moquegua, la gestión de abastecimiento tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios, ya que se encarga de adquirir los bienes y servicios que estos necesitan para sus actividades diarias.

Sin embargo, la gestión de abastecimiento en la Municipalidad de Moquegua puede presentar desafíos y obstáculos que afecten tanto la eficacia como la eficiencia en la adquisición de bienes y servicios. Por ejemplo, podría haber problemas con la selección de proveedores, el proceso de licitación, la calidad de los bienes y servicios adquiridos, entre otros.

Es más, los usuarios internos de la institución, mantienen siempre comentarios no buenos por la atención de sus necesidades, a pesar que cuentan con la aprobación de los montos asignados tanto en el presupuesto operativo como en el de inversiones, los funcionarios aducen que son los proveedores quienes incumplen los plazos convenidos, pero lo que se recoge es que dicen que es un problema de siempre y en todas las administraciones, se descuida la parte logística.

Por lo tanto, es importante investigar cómo la gestión de abastecimiento afecta la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Moquegua, identificando los principales problemas y desafíos que enfrenta la gestión de abastecimiento y analizando cómo estos impactan en la satisfacción de los usuarios. A partir de esta investigación, se podrán proponer recomendaciones y soluciones para mejorar la gestión de abastecimiento y, en última instancia, la satisfacción de los usuarios.

La investigación y aplicación de mejores prácticas en gestión de abastecimiento, con un enfoque específico en la satisfacción del usuario interno, no solo contribuyen al desarrollo sostenible de las organizaciones, sino que también consolidan la posición de las instituciones en el escenario internacional, promoviendo la confianza y la eficacia a nivel global.

En consecuencia, se justifica analizar cuál es la labor de la gestión de abastecimiento 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 Abastecimiento y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- b) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- c) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?
- d) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación

A. Justificación académica:

La presente investigación busca aportar al conocimiento teórico en el ámbito de la gestión pública, específicamente en la intersección entre gestión de abastecimiento y satisfacción de usuarios internos. Este estudio no solo enriquecerá la literatura existente al analizar estos elementos en el contexto particular de una municipalidad peruana, sino que también generará evidencia empírica relevante para comprender cómo la eficiencia en los procesos internos impacta en la calidad organizacional y laboral. Este aporte es especialmente valioso para académicos, investigadores y estudiantes que trabajan en áreas como administración pública, gestión de recursos y calidad de servicios, proporcionando un referente conceptual y práctico para estudios futuros.

B. Justificación metodológica:

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación se distingue por la aplicación de un enfoque cuantitativo, diseñado para recopilar y analizar datos de manera sistemática y rigurosa. La utilización de herramientas estadísticas permitirá identificar correlaciones y patrones significativos entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción del usuario interno, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados. Además, el diseño metodológico propuesto puede servir como modelo para investigaciones similares en otras municipalidades u organizaciones públicas, estableciendo un precedente en el uso de enfoques basados en evidencia para evaluar y optimizar procesos internos.

C. Justificación práctica:

En el ámbito práctico, los resultados de esta investigación ofrecen una oportunidad valiosa para la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, al proporcionar un diagnóstico claro de las áreas críticas de mejora en la gestión de abastecimiento. Estas recomendaciones pueden facilitar la optimización de procesos relacionados con la adquisición, distribución y uso de bienes y servicios, mejorando tanto la operatividad interna como el nivel de satisfacción de los empleados. A su vez, esta

mejora contribuirá al fortalecimiento de la eficacia organizacional, impulsando una prestación más eficiente de los servicios públicos hacia la comunidad.

D. Justificación social:

La Municipalidad de Moquegua es una entidad gubernamental que presta servicios a la comunidad local. La investigación sobre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los usuarios en esta entidad gubernamental puede tener un impacto social significativo, ya que puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la población de Moquegua. Además, los resultados de esta investigación pueden ser de interés para otras entidades gubernamentales en la región o el país que enfrentan problemas similares en la gestión de abastecimiento y satisfacción de los usuarios.

1.3.2. Importancia

Por supuesto, la justificación e importancia del estudio son aspectos clave a considerar en cualquier investigación, incluyendo tu tesis sobre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Moquegua.

En primer lugar, la justificación del estudio radica en la importancia de la gestión de abastecimiento para cualquier organización, incluyendo las entidades gubernamentales como la Municipalidad de Moquegua. La adquisición de bienes y servicios es crucial para la operación y funcionamiento de cualquier organización, por lo que es necesario asegurarse de que se realice de manera eficaz y eficiente.

En segundo lugar, la satisfacción de los usuarios es un aspecto crítico en cualquier organización, ya que influye directamente en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios que se ofrecen. En el caso de la Municipalidad de Moquegua, la gestión de abastecimiento tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios, ya que se encarga de adquirir los bienes y servicios que estos necesitan para sus actividades diarias.

En tercer lugar, la investigación sobre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Moquegua puede ayudar a identificar los principales problemas y desafíos que enfrenta la gestión de abastecimiento en esta entidad gubernamental en particular. A partir de esta investigación, se podrán proponer recomendaciones y soluciones para mejorar la gestión de abastecimiento y, en última instancia, la satisfacción de los usuarios.

En cuarto lugar, esta investigación puede contribuir al desarrollo de conocimiento en el área de gestión de abastecimiento y satisfacción de los usuarios en entidades gubernamentales. Los resultados de esta investigación pueden ser de interés para otras municipalidades o entidades gubernamentales que enfrentan problemas similares en la gestión de abastecimiento y satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, la investigación sobre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Moquegua es importante y justificable, ya que puede contribuir a mejorar la eficacia y eficiencia en la adquisición de bienes y servicios, así como la satisfacción de los usuarios en esta entidad gubernamental y posiblemente en otras entidades gubernamentales con problemas similares.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- b) Analizar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- c) Calcular la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

- d) Verificar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- b) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- c) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
- d) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

1.6. Variables

1.6.1. Identificación de variables

A. Variable Independiente:

- Gestión de abastecimientos

B. Variable Dependiente:

- Satisfacción de los usuarios

1.6.2. Caracterización de las variables:

A. Variable 1: Gestión de abastecimientos

(Andía, 2017) en su definición:

El abastecimiento, como 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. (p.241).

B. Variable 2: Satisfacción del usuario interno

"La satisfacción del usuario interno se trata de la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su experiencia laboral en términos de su satisfacción con el trabajo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo" (Smith, 2019).

1.7. Definición operacional de las variables

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición
Independiente: La Gestión de abastecimientos	(Andía, 2017) en su definición: El abastecimiento como 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	Programación	Ordinal
		Compras	
		Almacenamiento	

	todo ello el sistema de abastecimiento. (p.241).	Distribución	
Dependiente: Satisfacción del usuario	"La satisfacción del usuario interno se trata de la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su experiencia laboral en términos de su satisfacción con el trabajo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo" (Smith, 2019)	Calidad Funcional percibida	Ordinal
		Calidad técnica percibida	
		Valor percibido	
		Confianza	
		Expectativas	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes de investigación a nivel internacional

González (2014), en su trabajo de investigación: “Sistema para la Gestión Logística Empresarial (System for Business Logistics Management)”. El contenido del artículo de dicho trabajo

Se trata de realizar un diseño de un sistema de gestión logística que sirva de soporte para la toma de decisiones relacionadas con la administración de la cadena de abastecimiento. Se desarrollaron instrumentos de aplicación práctica para cada una de las áreas. Como resultados, la selección de herramientas evidenció el interés de contar con una buena selección de proveedores, planear la distribución y brindar un buen servicio al cliente.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Meléndez (2022), en su tesis: “La Gestión Logística y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Interno en la Autoridad Portuaria Nacional - Callao, Perú – 2022”

Tiene como objetivo general identificar la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente interno en la Autoridad Portuaria Nacional-Callao. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental. El estudio concluye que la gestión logística genera una influencia significativa en la satisfacción del cliente interno.

Noa (2022), en su tesis: “La Mejora en la Gestión de Abastecimiento, para Incrementar el Nivel de Servicio en la Empresa Majuza Corporation S.A.C.”

La presente investigación tiene como problema general: ¿Cómo incrementa el nivel de servicio en una empresa del sector comercial mediante la mejora de gestión de abastecimiento? Es de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo. Como conclusión, se recoge primeramente que gestionar mejor el abastecimiento afecta la calidad de pedidos a los proveedores en un 43% y, a la vez, identificar proveedores que reúnen las condiciones ideales en atención oportuna. También se concluyó que, si se realiza una mejora en la gestión de abastecimiento, se aumentan las entregas perfectas en un 41%. Se mejora el ciclo de la orden en 13 días.

Esteban (2022), en su: "La Gestión Logística y su Incidencia en la Satisfacción del Cliente". Esta investigación Tuvo como finalidad determinar, cómo la gestión Logística incide en la Satisfacción del Cliente en las organizaciones empresariales.

Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, básica de diseño no experimental y de nivel explicativo. Concluyen que la gestión logística incide en la satisfacción del cliente, constituyéndose en una herramienta fundamental para el incremento de la competitividad en la entidad. A su vez, la satisfacción del cliente es la satisfacción del trabajador, es ahí donde radica la importancia de la gestión logística.

Baluis (2021), en su trabajo de investigación: "Gestión de Logística del Servicio de Farmacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Excelencia Hogar San Camilo - Lima, 2021".

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión logística del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario. Es una investigación aplicada de diseño no experimental y correlacional. Los resultados alcanzados fueron significativos, pero de una correlación baja (0.381), lo cual consideran la monitorización constante en la gestión logística del servicio prestado y la capacitación del personal para garantizar la satisfacción de los usuarios.

Chapoñan (2020), en su trabajo de investigación: "Evaluación de la Calidad de Aplicaciones Generadas por Business Process Management para la Gestión de Abastecimiento en una Municipalidad del Perú".

El objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad de las aplicaciones por Business Process Management para la gestión de abastecimiento en una municipalidad del Perú. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, cuasi experimental. Los resultados son favorables para la evaluación de la calidad bajo las dimensiones de usabilidad y complejidad de estas aplicaciones generadas por Business Process Management.

Tello (2020), en su tesis: "Sistema de Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L.- 2020"

Tiene por objetivo general analizar la influencia del sistema logístico en la satisfacción de los clientes de la empresa Tello Trading Corporation. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de carácter transversal, correlacional. Los resultados demuestran cuáles son los factores determinantes de la logística que influyen en la satisfacción del

cliente los cuales parten de la disponibilidad de productos, solicitud y valoración de compras, ordenamiento en almacén, principalmente que existe relación directa y positiva entre las variables.

Cuba (2018), en su trabajo de investigación: "La Gestión Logística y su Influencia en Nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Integramédica Perú S.A.C. Lima, 2018".

Tiene como objetivo general demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramédica Perú. Es una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, relacional. Los resultados obtenidos es que la variable gestión logística se relaciona directamente con la satisfacción del usuario interno de la empresa.

2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local

Oliva (2020), en su trabajo de investigación de maestría: "El Procedimiento para la Contratación de Servicios Menores a 8 UIT y la Satisfacción del Área Usuaría de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad ELECTROSUR S. A., Región Tacna, 2020"

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el procedimiento para la contratación de servicios menores a 8 UIT y la satisfacción del área usuaria. Investigación de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Los resultados fueron que existe relación entre el procedimiento de la contratación de servicios del 0.932 y un sig. De 0.000 igualmente existe correlación positiva en relación a sus dimensiones.

Gómez (2011), en su tesis de maestría: "Programación de Abastecimiento y su Incidencia en la Gestión de Logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann".

Investigación que tiene como objetivo general determinar la incidencia de la programación de abastecimiento en la gestión de logística de la UNJBG. Metodológicamente, se trata de una investigación básica de diseño no experimental, de nivel correlacional. Sus conclusiones son: La programación de abastecimiento incide significativamente en la gestión logística de la UNJBG; los procesos de la programación de abastecimiento influyen significativamente en los resultados en la adquisición de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Gestión de abastecimientos

2.2.1.1. Definición

Andía (2017), en su definición:

El abastecimiento, como 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. (p.241).

Valencia (2013), menciona:

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.

"La gestión de abastecimiento se refiere a la adquisición de materiales, suministros y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización, y abarca desde la identificación de necesidades hasta la recepción y pago de los bienes y servicios" (Monczka, Handfield, Giunipero, & Patterson, 2015).

"La gestión de abastecimiento puede mejorar la satisfacción del usuario al garantizar la disponibilidad de los bienes y servicios necesarios para la entrega de un servicio de calidad" (Sánchez F. C., 2011, pág. 6).

Mora (2010), resalta:

Para unos está referido a acciones vinculadas al despacho y actividades de preparar y atender los pedidos de clientes, las describen como habituales y que por ello

no aportan valor agregado al producto o servicio. Lo cierto es que antes de llegar al despacho, los pedidos ya han pasado por comercialización y ventas, transformando el producto en ingresos económicos para la organización, por tanto, cierran el ciclo. Las otras dependencias, compras, programación de producción, fabricación y distribución deben atender los requerimientos aceptados. (pp. 5-6)

Ñahui (2015), definió la gestión de abastecimiento, como:

El mecanismo que realiza el Estado a través de compras públicas para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere. (pp. 5-6) “La gestión de la logística se ocupa de planificar, implementar y controlar el proceso de retroalimentación; y el almacenamiento, procurando eficiencia y eficacia en la atención de ponerlo a disposición oportunamente al consumidor o usuario” (Ulloa, 2009, p. 26).

2.2.1.2. Filosofía de la Gestión Logística integral en la empresa

Valencia (2013), precisa: 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”.

Como reacción a factores socioeconómicos que han acontecido en las últimas décadas, relacionadas desde el punto de vista del producto, del mercado y la misma gestión logística en la industria; surge el concepto de logística integral, cuya filosofía fundamental se basa en que el flujo de materiales e información debe ser considerado en su integridad y no en forma segmentada, constituyendo a su vez una de las principales tareas de la dirección con objeto de cubrir los siguientes objetivos fundamentales:

- Mejorar el nivel de servicio al cliente.
- Disminución drástica de las inversiones en stock.
- Flexibilizar la fuente de suministros para adaptar este a las necesidades del mercado, en gama de productos y tiempo de respuesta.
- Mejorar la Performance Global de la Empresa, fijando objetivos medibles y operativos.
- Reducción de costos importantes.

2.2.1.3 La cadena de suministro y la logística

Para Soret (2010, pág. 53), se 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.

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 estos, entre el punto de origen y el punto de consumo o demanda, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor (CLM).

2.2.1.4. Sistema Nacional de Abastecimiento

Para (Andía, 2017, págs. 241-267)

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.

A. Normatividad Legal:

- Decreto Ley 22056, Sistema Nacional de abastecimiento
- 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

B. Integridad de Administración del Abastecimiento

El planeamiento, organización, dirección y control del abastecimiento abarca tanto a los bienes como a los servicios y se ejecutará a través de los procesos técnicos. Son procesos técnicos de abastecimiento:

- a. Catalogación
- b. Registro de Proveedores
- c. Programación
- d. Registro y control
- e. Adquisición
- f. Recuperación de bienes
- g. Almacenamiento
- h. Mantenimiento
- i. Seguridad
- j. Distribución

C. Sistema Administrativo de Contrataciones del Estado

Según Andía (2017):

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

D. Ámbito de Aplicación

Andía (2017):

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.

E. Entidades conformantes del sistema

Andía (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.

F. Tribunal de contrataciones del Estado

El tribunal es un órgano resolutorio 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.

G. funcionarios y órganos encargados de las contrataciones

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

Dimensiones de la variable independiente: Gestión de Abastecimientos:

Díaz et al. (2008), menciona que las dimensiones son:

1. **Programación:** Consiste en planificar de manera anticipada las necesidades de bienes y servicios, definiendo cantidades, tiempos y prioridades para garantizar un abastecimiento oportuno y eficiente en la organización.
2. **Compras:** Implica la adquisición de bienes y servicios mediante procesos estructurados que aseguren calidad, costos competitivos y cumplimiento normativo, maximizando los recursos disponibles.

3. Almacenamiento: Incluye la recepción, organización y resguardo de los bienes adquiridos, asegurando condiciones adecuadas de conservación y disponibilidad para su uso interno.

4. Distribución: Se refiere a la entrega oportuna y adecuada de los bienes almacenados hacia las áreas que los requieren, optimizando los tiempos y evitando interrupciones en las operaciones.

2.2.2. Variable Satisfacción del usuario

2.3.1.1 Definición

Reyes, Mayo y Loredó (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.

La satisfacción del cliente es influida por las características del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes y sus percepciones de equidad.

"La satisfacción del usuario interno se puede definir como el nivel de bienestar subjetivo que los empleados experimentan en su lugar de trabajo" (Jones, 2017, pág. 25)

La satisfacción del usuario interno se trata de la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su experiencia laboral en términos de su satisfacción con el trabajo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo (Smith, 2019, p. 53).

"La satisfacción del usuario interno se basa en la percepción de los empleados sobre el grado en que sus necesidades laborales son satisfechas por la organización, lo cual tiene un impacto significativo en su compromiso y bienestar en el trabajo" (Brown, 2020, pág. 75)

Según Berry. L. (1989), la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto, y 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), menciona que:

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. La satisfacción del cliente puede influir en el hecho de que el cliente procure o no procure atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre su uso correcto, el hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

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.

2.3.1.2 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, económico 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 validarán todo cuanto de este se diga o se anuncie (promesa).

2.3.1.3 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 hipersatisfecho, con creación de valor. Lo cual significa, para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros, como así también, personal más contento y motivado, a quienes el cliente agradece y elogia, en vez de criticar y maltratar.

A. 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.

Dimensiones de la variable dependiente: Satisfacción del Usuario Interno en cuatro renglones para cada dimensión: (Oliver, 2009)

1. Calidad funcional percibida: Se refiere a cómo los empleados valoran la calidad del servicio recibido en función de su adecuación a las necesidades y expectativas funcionales de su labor.

Este aspecto incluye la interacción directa con los sistemas o servicios provistos por la organización.

2. Calidad técnica percibida: Evalúa la percepción de los usuarios internos sobre la competencia técnica y el desempeño del servicio entregado, enfocándose en la precisión, fiabilidad y cumplimiento de estándares técnicos.

3. Valor percibido: Representa la percepción subjetiva del equilibrio entre los beneficios recibidos y los esfuerzos o recursos invertidos por los empleados para obtener dichos servicios.

4. Confianza: Mide el nivel de seguridad y credibilidad que los empleados tienen en los procesos y responsables de la gestión de abastecimiento, basado en la consistencia de los resultados.

5. Expectativas: Examina el grado en que las expectativas iniciales de los usuarios internos respecto a la calidad del servicio han sido satisfechas o superadas, afectando su satisfacción global.

2.4. Definición de términos

- **Bienes:** son objetos que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines.
- **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.
- **Motivación:** Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.
- **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. Caracterización o Tipo del diseño de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es básico puro: Hernández et al. (2014), 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, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes. (p.102).

3.1.2. Diseño

Es de diseño no experimental y según Kerlinger (1985):

Porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único.

3.2. Población y/o muestra de estudio

3.2.1 Población

La población de estudio estará representada por los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, los mismos que, según el cuadro de asignación de personal al año 2022 es de 239 trabajadores, incluyendo funcionarios.

3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se considera los siguientes criterios:

- Tamaño de la muestra = n
- 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 = 239 (N).

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$

Reemplazando en la fórmula, se obtuvo un valor de 149 usuarios de la entidad.

3.3. Acciones y actividades para la ejecución del proyecto

Los datos obtenidos serán ordenados y tabulados según las variables de estudio para la primera parte se hará uso de la estadística descriptiva y para la contratación de hipótesis la estadística inferencial y su tratamiento se desarrollará según la naturaleza del dato recogido.

El resultado de la contratación de las hipótesis servirá de base para la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.4. Materiales y/o instrumentos

FICHA TÉCNICA 1

1. Nombre : Escala de Gestión de abastecimiento
2. Origen : Perú (Universidad del Pacífico)
3. Autores : Nelly Loyola, Enrique Aguilar y Oscar Moctezuma
4. Adecuado por : Carmen Rosa Velásquez Ramos
5. Dimensiones : Programación, Compras, Almacenamiento, Distribución
6. Número de Ítem : 24
7. Modo de Aplicación : Individual
8. Población Objetiva : Trabajadores
9. Tiempo de Aplicación: 15 min.

FICHA TÉCNICA 2:

1. Nombre : Escala de Evaluación de Satisfacción del usuario
2. Origen : Chile
3. Autor : Municipalidad De Temuco
4. Adecuado por : Carmen Rosa Velásquez Ramos
5. Dimensiones : Calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza, expectativas
6. Número de Ítem : 16

7. Modo de Aplicación : Individual y/o Grupal
8. Población Objetiva : Trabajadores
9. Tiempo de Aplicación: 15 min.

3.5. Tratamiento de datos (análisis estadístico)

Para obtener la información pertinente, se han hecho uso de las técnicas de análisis documental y de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario para cada variable, recurriendo como informantes a los trabajadores de la institución.

Para el procesamiento de datos se hizo uso del software SPSS 26, luego de la ordenación y tabulación de los datos. Una vez ingresados los datos para cada una de las encuestas, también se dio uso del Excel para la medición y tratamiento de los datos. Asimismo, por ser variables cualitativas, se hicieron uso de las tablas de frecuencia, los diagramas de barra el Rho de Spearman y la Regresión ordinal.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1. Confiabilidad de Instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como 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

Fuente: (Frost, 2022)

4.1.2. Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos: Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Para dicho cálculo, se ha hecho uso del SPSS IBM 26, sin reducir ningún elemento; es decir, de una sola medida, se presentan a continuación:

5. De la variable Gestión de abastecimiento

Tabla 2

Alpha de Cronbach Gestión de Abastecimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	24

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 2, la fiabilidad de la variable Gestión de Abastecimiento tiene el valor de 0,907, lo cual significa que el instrumento de dicha variable, según la tabla 2, le corresponde el calificativo de: “Alta confiabilidad”.

6. De la variable Satisfacción del usuario interno

Tabla 3

Alpha de Cronbach Gestión de riesgo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	21

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 3, la fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario interno tiene el valor de 0,914, lo cual significa que el instrumento de dicha variable, según la tabla 2, le corresponde el calificativo de: “Alta confiabilidad”.

6.1.1. Prueba de Normalidad

Esta prueba servirá para determinar el tipo de variable del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico descriptivo e inferencial.

De la variable Gestión de abastecimiento

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 4*Prueba de Normalidad Gestión de abastecimiento*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO
N		149
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,0000
	Desv. Desviación	0,49320
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,379
	Positivo	0,379
	Negativo	-0,379
Estadístico de prueba		0,379
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Interpretación:

Según el resultado de la Tabla 4, en relación a la evaluación de la variable Gestión de abastecimiento, se aprecia que la significancia asintótica o p-valor es de 0.000, lo cual es menor que 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Así interpretamos ***que los datos de la variable*** Gestión de abastecimiento ***no provienen de una distribución normal, por tanto, su variable es cualitativa.***

6.1.1.1. De la Variable Satisfacción del usuario interno

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta H_0

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza H_0

Tabla 5*Prueba de Normalidad Satisfacción del usuario interno*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
N		149
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,9866
	Desv. Desviación	0,46480
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,397
	Positivo	0,388
	Negativo	-0,397
Estadístico de prueba		0,397
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 5, con respecto a la evaluación de la Variable Satisfacción del usuario interno, se observa que el sig. ó p-valor es de 0,000 menor que el 0,05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Así interpretamos que los datos de la variable Satisfacción del Usuario Interno, *no siguen el comportamiento de los datos de una curva normal, en consecuencia, se trata de una variable cualitativa.*

6.1.2. Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 6

Tabla cruzada Gestión de Abastecimiento y Satisfacción del Usuario Interno

		GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO			Total	
		Mala Gestión de Abastecimiento	Regular Gestión de abastecimiento	Buena Gestión de Abastecimiento		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Insatisfecho	Recuento	11	6	0	17
		% del total	7,4 %	4,0 %	0,0 %	11,4 %
	Medianamente Satisfecho	Recuento	6	102	9	117
		% del total	4,0 %	68,5 %	6,0 %	78,5 %
	Satisfecho	Recuento	1	5	9	15
		% del total	0,7 %	3,4 %	6,0 %	10,1 %
Total	Recuento	18	113	18	149	
	% del total	12,1 %	75,8 %	12,1 %	100,0 %	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Interpretación:

El análisis de la tabla 6, muestra la apreciación de los servidores sobre la variable Gestión del Abastecimiento, donde el 75,8 % de los encuestados son de opinión de una “Regular Gestión de Abastecimiento” y con un 12,1 % una “Mala y Buena Gestión de Abastecimiento”.

4.1.5. Validez de contenido por expertos

A. Validez de Contenido de la Variable Gestión de Abastecimiento

Los profesionales expertos han realizado su calificación, cuyos resultados que aparecen en la tabla 7, en primer lugar, para la variable Gestión de Abastecimiento, siendo sus resultados los que se muestran en la tabla 7:

Tabla 7

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

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

Nota: encuesta a tres jueces

Tabla 8

Calificación del instrumento para la variable Gestión de Abastecimiento

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	1,970	A	Adecuación total
1,971	3,941	B	Adecuación en gran medida
3,942	5,911	C	Adecuación promedio
5,912	7,882	D	Adecuación escasa
7,883	9,853	E	Inadecuación

Interpretación:

Como se puede apreciar en las tablas 7 y 8, el resultado de la aplicación de la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,97, y cae dentro del Intervalo A (0,000 – 1,970). Por consiguiente, el cuestionario de Gestión de Abastecimiento tiene una validez de: “Adecuación Total”, superando la prueba de validez.

B. Validez de Contenido de la Variable Satisfacción del Usuario Interno

Para este propósito, se recurrió igualmente a profesionales expertos en el tema, los resultados que aparecen en la tabla 9:

Tabla 9

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Satisfacción del Usuario Interno

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

Tabla 10

Calificación del instrumento para la variable Satisfacción del Usuario Interno

NUEVA ESCALA		INTERVAL	SIGNIFICADO
		O	
0,000	2,298	A	Adecuación total
2,299	4,597	B	Adecuación en gran medida
4,598	6,895	C	Adecuación promedio
6,896	9,194	D	Adecuación escasa
9,195	11,493	E	Inadecuación

Interpretación:

Como se puede apreciar en las tablas 9 y 10, aplicando la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 2,21 y cae dentro del Intervalo A). Por consiguiente, al cuestionario de *Satisfacción del Usuario Interno le corresponde una validez de: “Adecuación Total”, superando la prueba de validez.*

6.1.3. Análisis Descriptivo

Corresponde en este espacio el análisis de los datos obtenidos, mediante la estadística descriptiva, de acuerdo con la naturaleza de la variable, luego de la prueba de normalidad.

7. Análisis de la variable independiente: Gestión de abastecimiento**Tabla 11**

Gestión de Abastecimiento

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión de Abastecimiento	18	12,1	12,1	12,1
	Regular Gestión de abastecimiento	113	75,8	75,8	87,9
	Buena Gestión de Abastecimiento	18	12,1	12,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

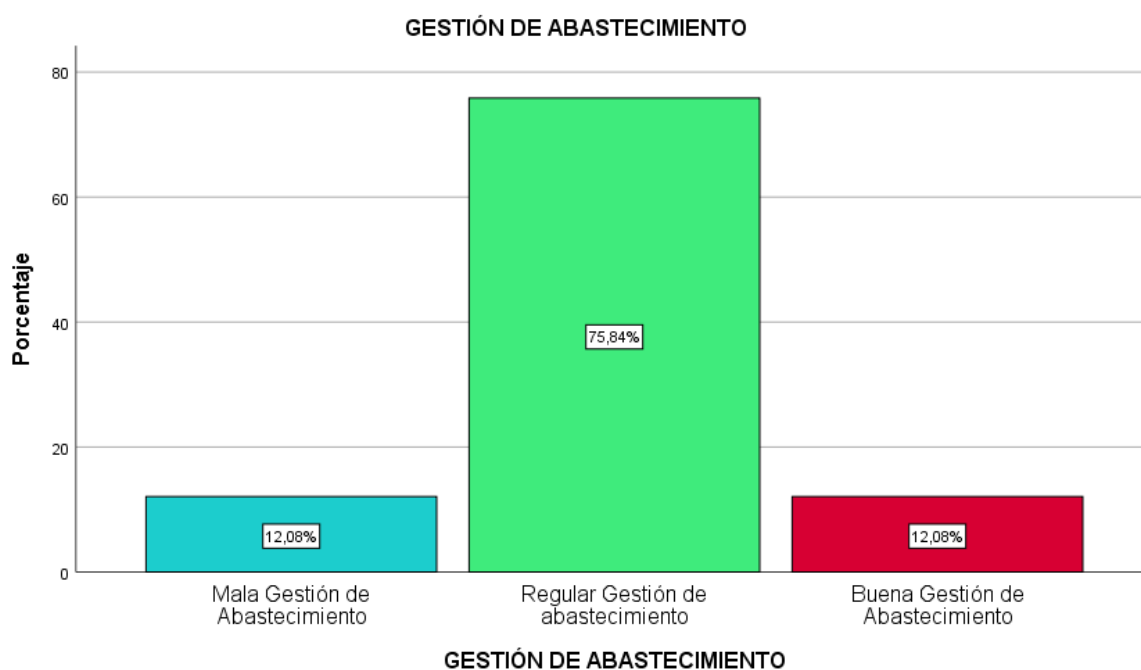
Tabla 12

Escala de valoración de la Variable Gestión del Abastecimiento

Niveles	Puntaje
Mala Gestión de Abastecimiento	[24 – 56)
Regular Gestión de abastecimiento	[57 – 88)
Buena Gestión de Abastecimiento	[89 – 120]

Figura 1

Gestión de abastecimiento



Fuente: Tabla 11

Análisis:

En la tabla 11, figura 1, se aprecian los resultados del cuestionario de Gestión de Abastecimiento de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 12,08 % refieren que la Gestión de Abastecimiento es mala o buena. Asimismo, el 75,84 % de los servidores encuestados aprecian una “Regular gestión de abastecimiento”.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Tabla 13

Satisfacción de los usuarios

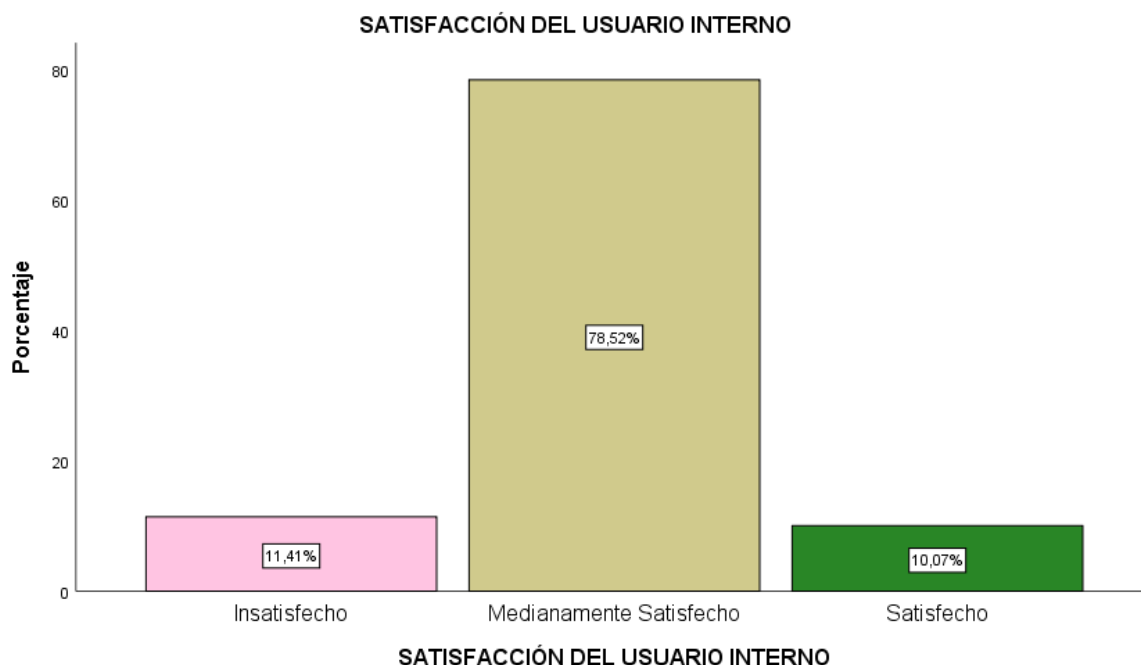
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	17	11,4	11,4	11,4
	Medianamente Satisfecho	117	78,5	78,5	89,9
	Satisfecho	15	10,1	10,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 14

Escala de valoración de la Variable Satisfacción del usuario interno

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[21 – 49)
Medianamente Satisfecho	[50 – 77)
Satisfecho	[78 – 105]

Figura 2*Satisfacción de los usuarios interno*

Fuente: Tabla 13

Análisis:

En la tabla 13, y figura 2, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción del Usuario Interno aplicado a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 11,41 % refieren que están “Insatisfechos”; Asimismo, el 10,07 % de los servidores encuestados indican que están “Satisfechos” y un 78,52 % manifiestan que están “Medianamente satisfecho”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, aprecian estar “Medianamente satisfechos”.

De la Variable independiente: Gestión de abastecimiento

Dimensión (1): Programación

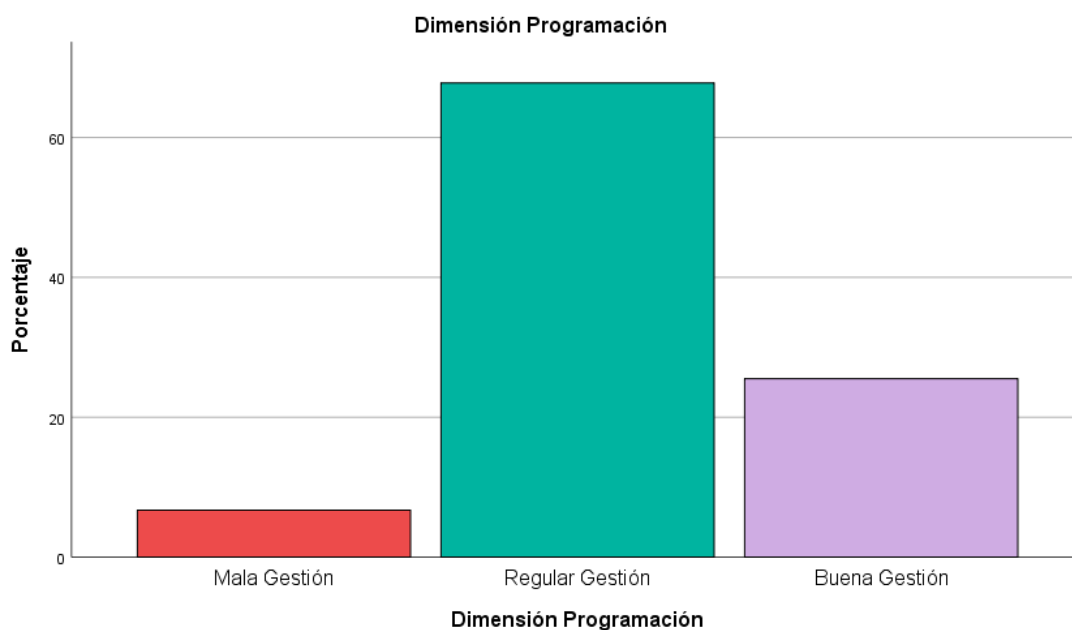
Tabla 15*Dimensión Programación*

Dimensión Programación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión	10	6,7	6,7	6,7
	Regular Gestión	101	67,8	67,8	74,5
	Buena Gestión	38	25,5	25,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 16*Escala de valoración de la Dimensión Programación*

Niveles	Puntaje
Mala Gestión	[21 – 49)
Regular Gestión	[50 – 77)
Buena Gestión	[78 – 105]

Figura 3*Gestión de Programación*

Fuente: Tabla 15

Análisis:

En la tabla 15, y figura 3, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento en su “Dimensión programación” aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

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 perciben “Una regular Gestión”.

En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua 2023, indican que el resultado de la gestión de programación es inadecuado.

Variable independiente: Gestión Abastecimiento

Dimensión (2): Compras

Tabla 17

Dimensión Compras

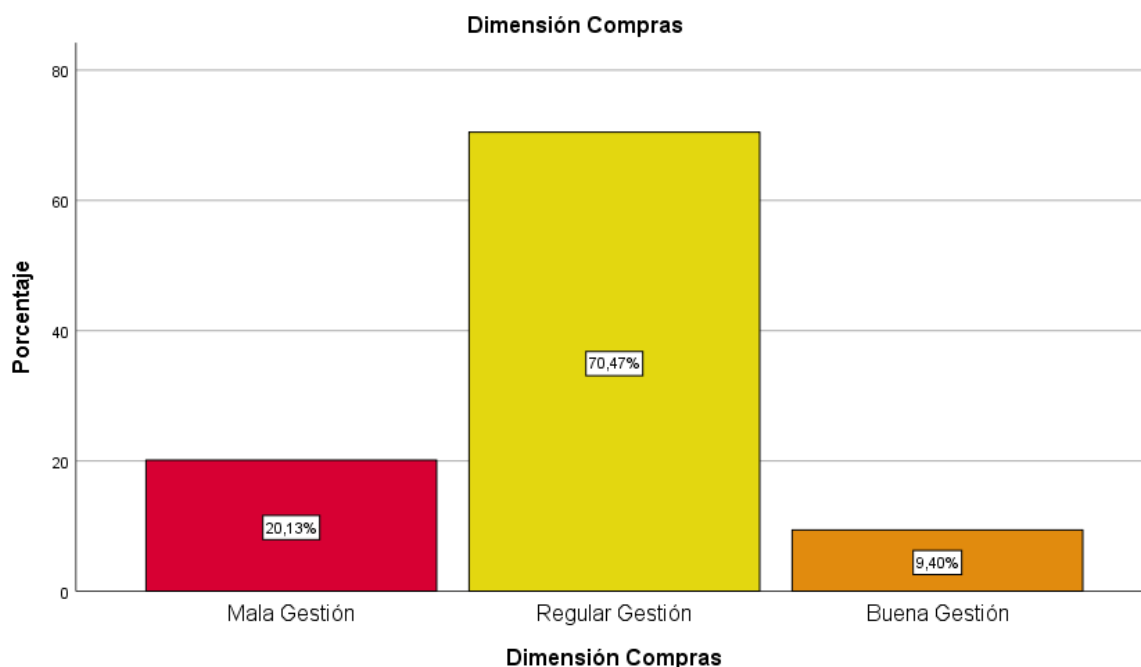
Dimensión Compras					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión	30	20,1	20,1	20,1
	Regular Gestión	105	70,5	70,5	90,6
	Buena Gestión	14	9,4	9,4	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 18

Escala de valoración de la Dimensión Compras

Niveles	Puntaje
Mala Gestión	[06 – 14)
Regular Gestión	[15 – 22)
Buena Gestión	[23 – 30]

Figura 4*Dimensión Gestión de compras*

Fuente: Tabla 17

Análisis:

En la tabla 18, y figura 4, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su “Dimensión Compras”, aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 20,13 % refiere que la Dimensión compras de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023, es inadecuada. Asimismo, el 9,40 % de los usuarios encuestados aprecian “Buena Gestión” y el 70,47 % aprecian una “Regular Gestión”

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua 2023, indican que el resultado de la Gestión de compras es “Regular”.

Variable independiente: Gestión de abastecimiento

Dimensión (3): Dimensión almacenamiento

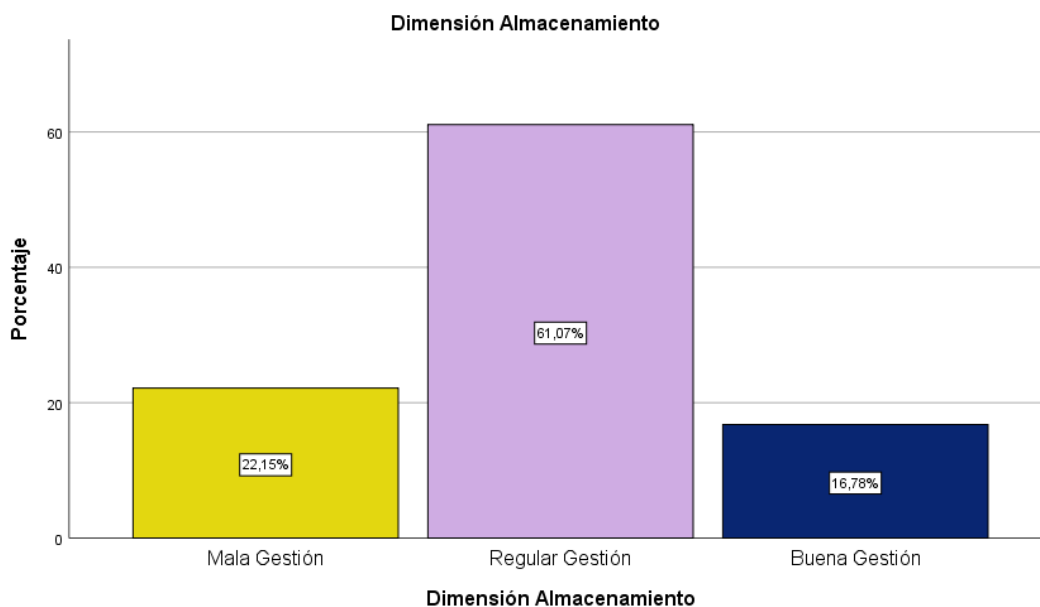
Tabla 19*Dimensión almacenamiento*

Dimensión Almacenamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión	33	22,1	22,1	22,1
	Regular Gestión	91	61,1	61,1	83,2
	Buena Gestión	25	16,8	16,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 20*Escala de valoración de la Dimensión Almacenamiento*

Niveles	Puntaje
Mala Gestión	[06 – 14)
Regular Gestión	[15 – 22)
Buena Gestión	[23 – 30]

Figura 5*Dimensión Almacenamiento*

Fuente: Tabla 19

Análisis:

En la tabla 19, y figura 5, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su “Dimensión Almacenamiento”, aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100% de los usuarios encuestados, el 16,78 % aprecia una “Buena Gestión” en el Almacenamiento; asimismo, el 22,15 % de los servidores encuestados indican que hay una “Mala Gestión”, y un 61,07 % aprecian una “Regular Gestión”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua 2023, aprecian una Regular Gestión en el Almacenamiento.

Variable independiente: Gestión de abastecimiento

Dimensión (4): Distribución

Tabla 21

Dimensión Distribución

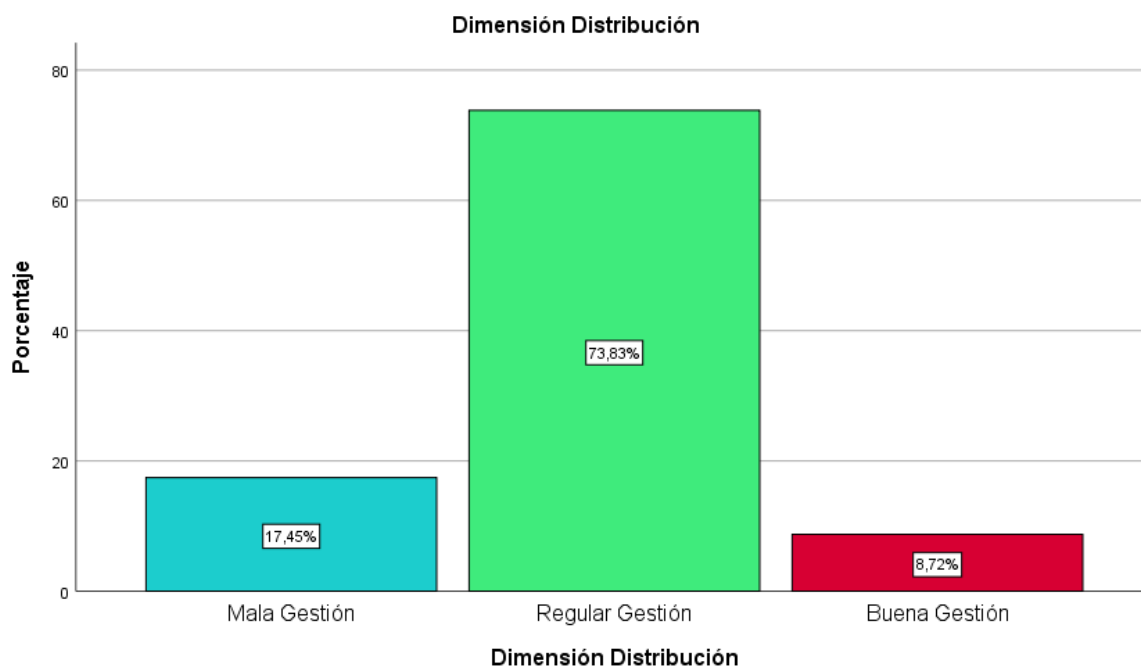
Dimensión Distribución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión	26	17,4	17,4	17,4
	Regular Gestión	110	73,8	73,8	91,3
	Buena Gestión	13	8,7	8,7	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 22

Escala de valoración de la Dimensión Distribución

Niveles	Puntaje
Mala Gestión	[06 – 14)
Regular Gestión	[15 – 22)
Buena Gestión	[23 – 30]

Figura 6*Dimensión Distribución*

Fuente: Tabla 22

Análisis:

En la tabla, 22 y figura 6, se presentan los resultados del cuestionario Gestión de abastecimiento, en su dimensión Distribución aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 8,72 % refiere que existe una “Buena Gestión”. Asimismo, el 17,45 % de los servidores encuestados aprecian una “Mala Gestión” y un 73,83 % aprecian una “Regular Gestión”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023, perciben una “Regular Gestión” de la dimensión Distribución.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Dimensión (1): Calidad funcional percibida

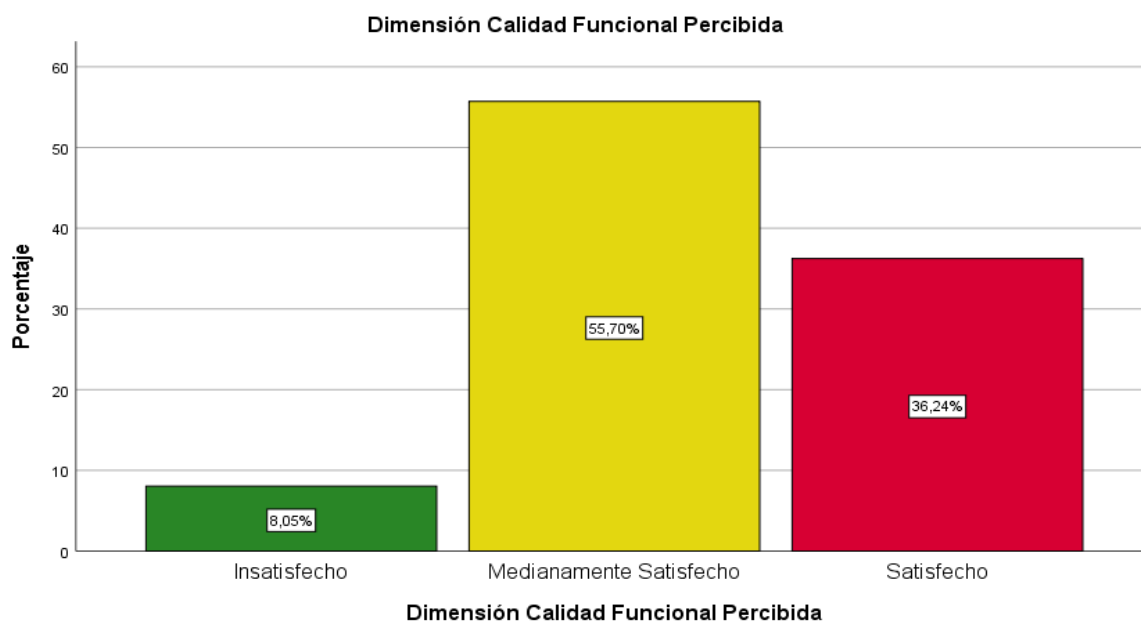
Tabla 23*Dimensión calidad funcional percibida*

Dimensión Calidad Funcional Percibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	12	8,1	8,1	8,1
	Medianamente Satisfecho	83	55,7	55,7	63,8
	Satisfecho	54	36,2	36,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 24*Escala de valoración de la Dimensión Calidad Funcional percibida*

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[05 – 11)
Medianamente Satisfecho	[12 – 17)
Satisfecho	[18 – 25]

Figura 7*Calidad funcional percibida*

Fuente: Tabla 24

Análisis:

En la tabla 24, y figura 7, se presentan los resultados del cuestionario de la variable Satisfacción del usuario interno, en su dimensión Calidad Funcional percibida por los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 8,05 % refiere que la dimensión Calidad Funcional percibida se sienten satisfechos; asimismo, el 36,24 % de los usuarios encuestados indica que están “Satisfechos” y un 55,70 % manifiestan estar “Medianamente satisfechos”.

En consecuencia, la gran parte de los por los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023, en cuanto a la dimensión Calidad Funcional, perciben estar medianamente satisfechos.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Dimensión (2): Calidad técnica percibida

Tabla 25

Calidad técnica percibida

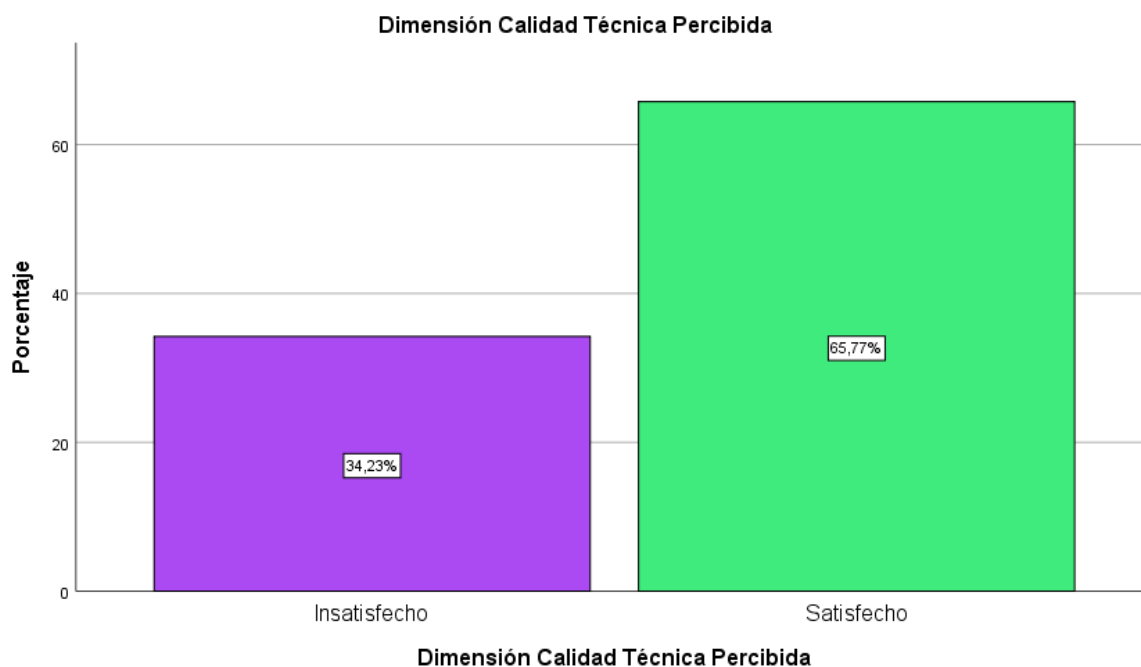
Dimensión Calidad Técnica Percibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	51	34,2	34,2	34,2
	Satisfecho	98	65,8	65,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 26

Escala de valoración de la Dimensión Calidad Funcional percibida

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[03 – 08)
Satisfecho	[09 – 15)

Figura 8*Dimensión Calidad Técnica Percibida*

Fuente: Tabla 26

Análisis:

En la tabla 26, y figura 8, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción del usuario interno en su dimensión Calidad técnica aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 34,23 % manifiesta estar “Insatisfechos” con la dimensión Calidad técnica; asimismo, el 65,77 % de los servidores encuestados indica que estar “Satisfechos”.

En consecuencia, la gran parte de los a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023 están “Satisfechos”.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Dimensión (3): Valor percibido por los usuarios

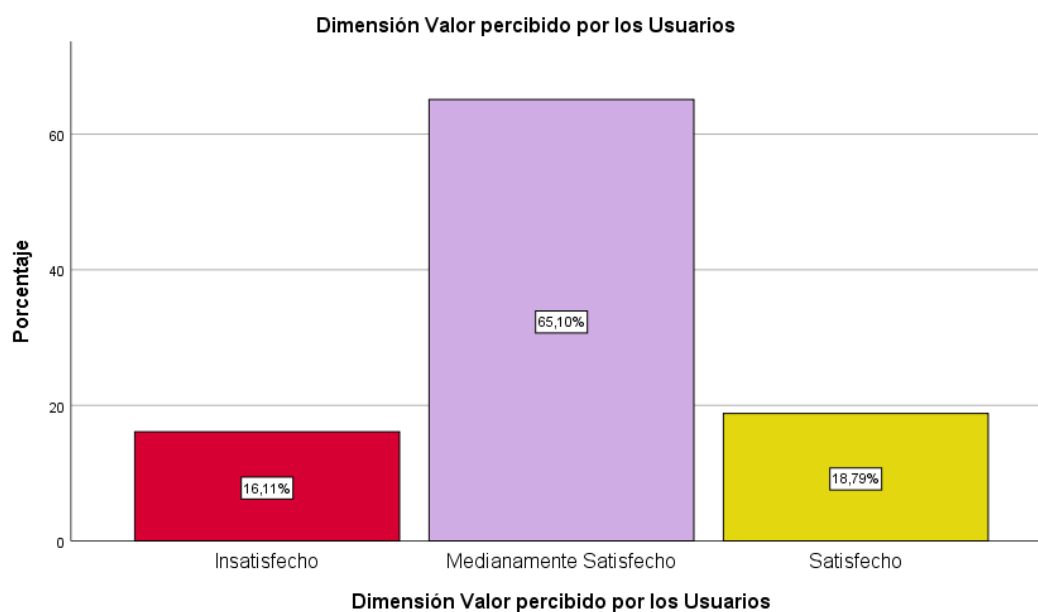
Tabla 27*Dimensión valor percibido por los usuarios*

Dimensión Valor percibido por los Usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	24	16,1	16,1	16,1
	Medianamente Satisfecho	97	65,1	65,1	81,2
	Satisfecho	28	18,8	18,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 28*Escala de valoración de la Dimensión Valor percibido por los usuarios*

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[05 – 11)
Medianamente Satisfecho	[12 – 17)
Satisfecho	[18 – 25]

Figura 9*Dimensión Valor percibido por los usuarios*

Fuente: Tabla 27

Análisis:

En la tabla 27, y figura 9, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción del usuario interno en su dimensión Valor percibido, aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 16,11 % refiere que la dimensión Valor percibido por los usuarios, se sienten “Satisfechos”; asimismo, el 16,11 % de los servidores encuestados se encuentran “Insatisfechos” y un 65,10 % manifiesta estar “Medianamente satisfechos”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023, en relación al Valor percibido, están medianamente satisfechos.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Dimensión (4): Dimensión Confianza

Tabla 29

Dimensión confianza

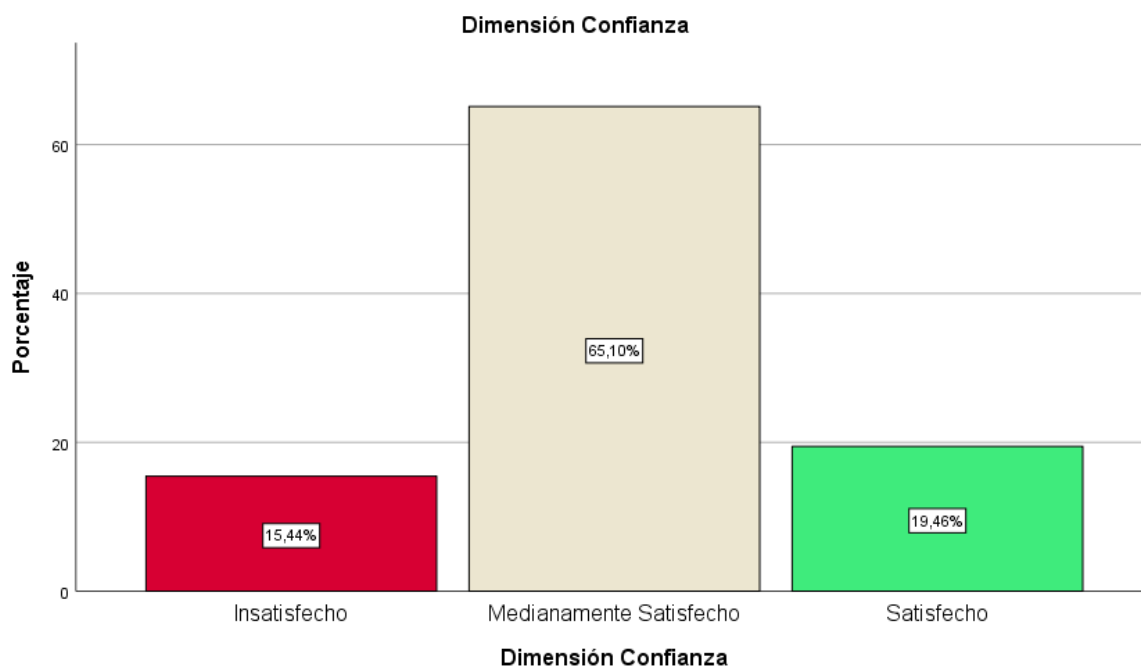
Dimensión Confianza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	15,4	15,4	15,4
	Medianamente Satisfecho	97	65,1	65,1	80,5
	Satisfecho	29	19,5	19,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 30

Escala de valoración de la Dimensión Confianza

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[05 – 11)
Medianamente Satisfecho	[12 – 17)
Satisfecho	[18 – 25]

Figura 10*Dimensión Confianza*

Fuente: Tabla 29

Análisis e interpretación:

En la tabla 29, y figura 10, se presentan los resultados del cuestionario Satisfacción del usuario interno en su dimensión Confianza aplicados a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 15,44 % refiere que en la dimensión confianza se siente “Insatisfechos”; asimismo, el 19,46 % de los servidores encuestados indican estar “Satisfechos” y un 65,10 % manifiestan estar “Medianamente satisfechos”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua 2023, indican en relación a la dimensión Confianza percibida, están medianamente satisfechos.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario interno

Dimensión (5): Dimensión Expectativas

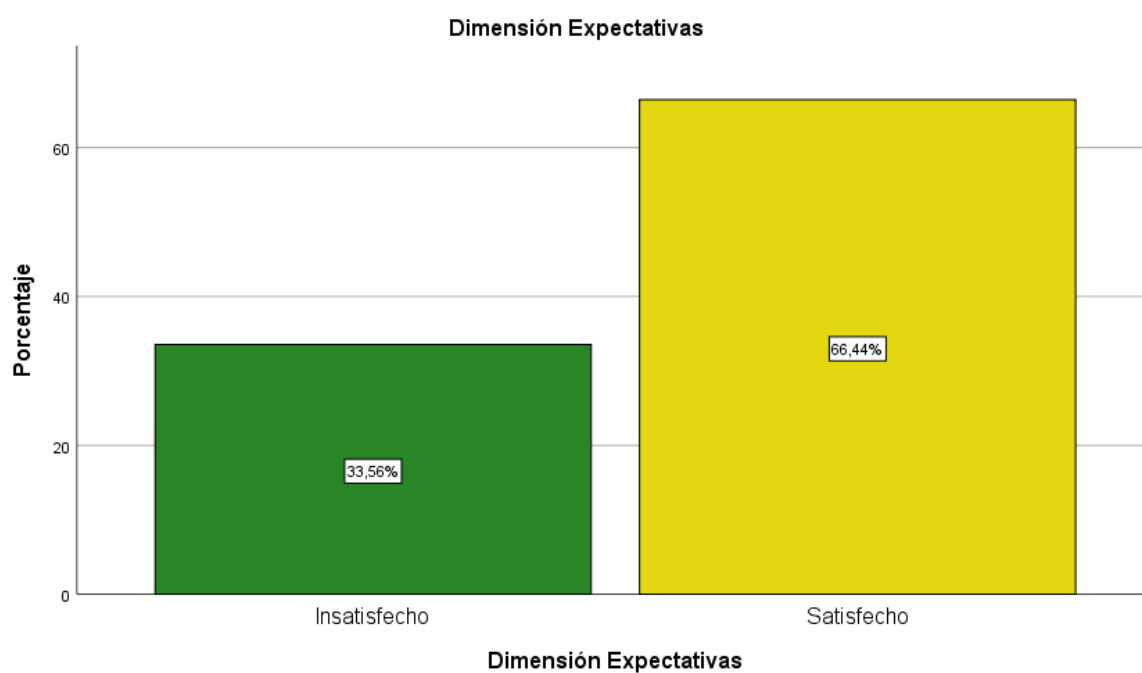
Tabla 31*Dimensión expectativas*

Dimensión Expectativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	50	33,6	33,6	33,6
	Satisfecho	99	66,4	66,4	100,0
Total		149	100,0	100,0	

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 32*Escala de valoración de la Dimensión Expectativas*

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	[05 – 11)
Medianamente Satisfecho	[12 – 17)
Satisfecho	[18 – 25]

Figura 11*Dimensión Expectativas*

Fuente: Tabla 31

Análisis:

En la tabla 31, y figura 11, se presentan los resultados del cuestionario de Satisfacción del usuario interno, en la dimensión Expectativas aplicadas a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 33,56 % refieren estar “Insatisfechos”; asimismo, el 66,41 % de los servidores encuestados indican estar “Satisfechos”.

En consecuencia, la gran parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua 2023, en relación a la dimensión Expectativas, indican estar Satisfechos.

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**4.2.1. Verificación de hipótesis específicas****4.2.1.1 Verificación de la Primera Hipótesis: Dimensión Programación**a) **Formulación de Hipótesis:**

H_0 : No existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023

H_1 : Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023

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 33*Prueba de primera hipótesis*

		Correlaciones		
			Dimensi ón Progra mación	SATISFACCI ÓN DEL USUARIO INTERNO
Tau_b de Kendal	Dimensión Programación	Coeficiente de correlación	1,000	0,393**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	149	149
l	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coeficiente de correlación	0,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	149	149

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

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 34*Información de ajustes de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	54,451			
Final	23,611	30,840	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 35*Prueba Chi cuadrado para una muestra*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,187
Nagelkerke	0,254
McFadden	0,155

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

La Tabla 34, muestra una correlación significativa entre las variables del orden de 0,393; en la Tabla 34, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 36 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,254, lo que significa que el 25,4 % es el porcentaje de incidencia de la dimensión programación sobre la variable Satisfacción del Usuario interno, en consecuencia: **Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.**

4.2.1.2 Verificación de la Segunda Hipótesis Específica: Dimensión compras

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : No existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

H_1 : Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

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 36*Tabla de Frecuencia de la variable*

Correlaciones			Dimensión Compras	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Tau_b de	Dimensión Compras	Coefficiente de correlación	1,000	0,441**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
Kendall	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	N	149	149
		Coefficiente de correlación	0,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000.
		N	149	149

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

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 37*Información de ajustes de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	65,911			
Final	29,509	36,402	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 38*Tabla Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,217
Nagelkerke	0,294
McFadden	0,183

Función de enlace: Logit.

e) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

La Tabla 36, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,441 y en la Tabla 37, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig.0,000, menor a 0,05 y en la tabla 38 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,294 lo que significa que el 29,40 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión compras sobre la variable “**Satisfacción del usuario interno**”, en consecuencia: **Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.**

4.2.1.3 Verificación de la Tercera Hipótesis Específica: Dimensión almacenamiento

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : No existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

H_1 : Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

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 39*Tabla de Correlación entre las variables*

		Correlaciones		
			Dimensión Almacenamiento	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Tau_b de Kendall	Dimensión Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	0,511**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	149	149
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coefficiente de correlación	0,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	149	149

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

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 40*Información de ajustes de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	69,572			
Final	18,672	50,900	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 41*Tabla de Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,289
Nagelkerke	0,392
McFadden	0,255

Función de enlace: Logit.

a) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

b) Interpretación:

La Tabla 39, muestra una correlación significativa entre las variables del 0,511 y en la Tabla 40, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 41 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Almacenamiento sobre la variable Satisfacción del usuario interno, en consecuencia: **Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.**

4.2.1.4 Verificación de la Cuarta Hipótesis Específica: Dimensión Distribución

a) Formulación de Hipótesis:

H_0 : No existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

H_1 : Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

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 42*Tabla de Correlación entre las variables*

Correlaciones				
			Dimensión Distribución	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Tau_b de Kendall	Dimensión Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	0,355**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	149	149
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO		Coeficiente de correlación	0,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	149	149

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

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 43*Información de ajustes de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	69,572			
Final	18,672	50,900	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 44*Tabla del Pseudo R cuadrado de la regresión ordinal*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,289
Nagelkerke	0,392
McFadden	0,255

Función de enlace: Logit.

c) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

d) Interpretación:

La Tabla 42, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,355 y en la Tabla 43, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 44 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Distribución sobre la variable Satisfacción del usuario Interno, en consecuencia: **Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023”.**

4.2.1.5. Verificación de hipótesis general

a) Hipótesis Estadística

H_0 : No existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

H_1 : Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

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 45*Tabla de Correlación entre las variables*

		Correlaciones	
		GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
Tau_b	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
de			0,546**
Kendall		Sig. (bilateral)	.
		N	149
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Coefficiente de correlación	0,546**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	149

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

Nota: Encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Tabla 46*Información de ajustes de los modelos*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Solo intersección	72,781			
Final	20,581	52,200	2	0,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 47*Coefficiente Pseudo R*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0,296
Nagelkerke	0,401
McFadden	0,262

Función de enlace: Logit.

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. Es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. Es mayor a 0,05

f) Interpretación:

La Tabla 45, muestra una correlación significativa entre las variables del 0,546 y en la Tabla 46, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,001, menor a 0,05, y en la tabla 47 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,401, lo que significa que el 40,10 % es el porcentaje de incidencia de la variable Gestión de Abastecimiento sobre la variable Satisfacción del Usuario Interno, en consecuencia: **Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.**

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como Objetivo general determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023. El análisis de la Data en el marco del análisis descriptivo e inferencial se muestra a continuación: El informe de investigación proporciona resultados significativos en términos de fiabilidad y validez de los cuestionarios utilizados para evaluar la **Gestión de Abastecimiento** y la **Satisfacción del usuario interno** en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023. La alta fiabilidad de los cuestionarios (0,907 para Gestión de Abastecimiento y 0,914 para Satisfacción del usuario interno) sugiere que estos instrumentos son consistentes y miden de manera confiable las variables en estudio.

El análisis descriptivo de las variables en estudio es el siguiente: en la variable Gestión de Abastecimiento, el 75,84 % de los servidores laborales encuestados aprecian una "Regular gestión de abastecimiento", mientras que, con respecto a la variable Satisfacción del Usuario Interno, un 78,52 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos". En relación con los resultados de las dimensiones de la variable Gestión Abastecimiento, se observa que, en la Dimensión Programación, el 57,23 % de los usuarios encuestados perciben "Una regular Gestión"; en la Dimensión Compras, el 70,47 % aprecian una "Regular Gestión"; en la Dimensión Almacenamiento, un 61,07 % aprecian una "Regular Gestión"; y para la Dimensión Distribución, un 73,83 % aprecian una "Regular Gestión".

Igualmente, los resultados del análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario interno; la Dimensión Calidad Funcional Percibida, un 55,70 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; Dimensión Calidad Técnica percibida, el 65,77 % de los servidores encuestados indica que estar "Satisfechos"; Dimensión Valor percibido, un 65,10 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; Dimensión Confianza, un 65,10 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; Dimensión Expectativas, el 66,41 % de los servidores encuestados indican estar "Satisfechos".

Asimismo, los resultados del análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario interno indican que en la Dimensión Calidad Funcional Percibida, un 55,70 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; en la Dimensión Calidad Técnica percibida, el 65,77 % de los servidores encuestados indica estar

"Satisfechos"; en la Dimensión Valor percibido, un 65,10 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; en la Dimensión Confianza, un 65,10 % manifiestan estar "Medianamente satisfechos"; y en la Dimensión Expectativas, el 66,41 % de los servidores encuestados indican estar "Satisfechos".

A continuación, analicemos con más detalle los resultados de las cuatro hipótesis y sus implicaciones:

-La Primera Hipótesis: La Tabla 33, muestra una correlación significativa entre las variables del orden de 0,393; en la Tabla 34, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 35 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,254, lo que significa que el 25,4 % es el porcentaje de incidencia de la dimensión programación sobre la variable Satisfacción del Usuario interno, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

-La Segunda Hipótesis: La Tabla 36, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,441 y en la Tabla 37, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 38 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,294, lo que significa que el 29,40 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión compras sobre la variable "Satisfacción del usuario interno", en consecuencia: "Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023".

-La Tercera Hipótesis: La Tabla 39, muestra una correlación significativa entre las variables del 0,511 y en la Tabla 40, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 41 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Almacenamiento sobre la variable Satisfacción del usuario interno, en consecuencia: "Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023".

-Con la Cuarta Hipótesis, la Tabla 42, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,355 y en la Tabla 43, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 44 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Distribución sobre la variable Satisfacción del usuario Interno, en consecuencia: “Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023”.

Finalmente, en relación a la Quinta Hipótesis, que está referida a la Hipótesis General: La Tabla 45 muestra una correlación significativa entre las variables del 0,546. En la Tabla 46, el cuadro de ajuste de modelos tiene un significado de 0,001, menor a 0,05, y en la Tabla 47 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0.401, lo que significa que el 40,10 % es el porcentaje de incidencia de la variable Gestión de Abastecimiento sobre la variable Satisfacción del Usuario Interno. En consecuencia, se confirma la existencia de una influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

Este hallazgo respalda la tendencia observada en investigaciones similares, como la de Meléndez (2022) en su tesis: “La Gestión Logística y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Interno en la Autoridad Portuaria Nacional – Callao, Perú – 2022”, donde concluye que la gestión logística ejerce una influencia significativa en la satisfacción del cliente interno. Además, se encuentra en sintonía con la investigación de Esteban (2022) titulada: “La Gestión Logística y su Incidencia en la Satisfacción del Cliente”, que se enfocó en determinar cómo la gestión logística incide en la satisfacción del cliente en las organizaciones empresariales. Este estudio, de enfoque cuantitativo, básico en diseño no experimental y de nivel explicativo, concluye que la gestión logística constituye una herramienta fundamental para el aumento de la competitividad en la entidad, destacando la conexión entre la satisfacción del cliente y del trabajador, subrayando así la importancia de la gestión logística.

En conjunto, estos resultados indican que la Gestión de Abastecimiento desempeña un papel fundamental en la Satisfacción del Usuario Interno en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023. Los hallazgos respaldan la necesidad de que las autoridades de esta municipalidad reconozcan la influencia significativa de la

Satisfacción del Usuario Interno y tomen medidas para fortalecer y promover esta función en beneficio de la toma de decisiones y la sostenibilidad de las instituciones públicas. Este estudio proporciona evidencia sólida de la importancia de la Gestión de Abastecimiento en el ámbito gubernamental y sugiere que las municipalidades deben darle una mayor prioridad a esta función

En particular, la incidencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno se destaca, con un porcentaje de influencia del 40,10 %. Estos resultados subrayan la importancia de la Gestión de Abastecimiento como herramienta fundamental para la toma de decisiones y la sostenibilidad de las instituciones públicas, especialmente en un contexto donde la Satisfacción del Usuario Interno es esencial. En consecuencia, se resalta la relevancia y el valioso aporte de esta investigación, que debería motivar a las autoridades a valorar y priorizar la función de Gestión Logística y la satisfacción de sus servidores en la municipalidad de estudio.

CONCLUSIONES

1. La Tabla 33, muestra una correlación significativa entre las variables del orden de 0,393; en la Tabla 34, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 35 del Pseudo R cuadrado, el indicador Nagelkerke es 0,254, lo que significa que el 25,4 % es el porcentaje de incidencia de la dimensión programación sobre la variable Satisfacción del Usuario interno, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión Programación en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
2. La Tabla 36, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,441 y en la Tabla 37, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 39 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,294, lo que significa que el 29,40 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión compras sobre la variable “Satisfacción del usuario interno”, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
3. La Tabla 39, muestra una correlación significativa entre las variables del 0,511 y en la Tabla 41, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 42 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Almacenamiento sobre la variable Satisfacción del usuario interno, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.
4. La Tabla 42, muestra una correlación significativa entre las variables de 0,355 y en la Tabla 43, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,000, menor a 0,05, y en la tabla 44 del Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,392, lo que significa que el 39,20 % es el porcentaje de incidencia de la Dimensión Distribución sobre la variable Satisfacción del usuario Interno, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023”.
5. La Tabla 45, muestra una correlación significativa entre las variables del 0,546 y en la Tabla 46, el cuadro de ajuste de modelos tiene un sig. 0,001, menor a 0,05, y en la tabla 47 del

Pseudo R cuadrado el indicador Nagelkerke es 0,401, lo que significa que el 40,10 % es el porcentaje de incidencia de la variable Gestión de Abastecimiento sobre la variable Satisfacción del Usuario Interno, en consecuencia: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua, se les hace llegar las recomendaciones siguientes:

1. **Fortalecimiento de la Dimensión Programación:** Dado que se ha identificado una influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno a través de la Dimensión Programación, se recomienda implementar estrategias específicas para fortalecer esta área. Esto podría incluir la optimización de procesos, capacitación del personal y la implementación de tecnologías que mejoren la eficiencia en la programación de abastecimientos.
2. **Optimización de la Gestión de Compras:** Considerando la influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno a través de la Dimensión Compras, se sugiere revisar y optimizar los procesos de adquisición. Se podrían explorar mejores prácticas en la gestión de proveedores, negociación de contratos y procesos de licitación para asegurar una adquisición eficiente y satisfactoria para los usuarios internos.
3. **Mejora de la Gestión de Almacenamiento:** Dada la influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno a través de la Dimensión Almacenamiento, se aconseja mejorar las prácticas de almacenamiento. Esto puede incluir la implementación de sistemas de inventario más eficientes, la optimización del espacio de almacenamiento y la garantía de condiciones adecuadas para los productos almacenados.
4. **Optimización de la Gestión de Distribución:** Considerando la influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno a través de la Dimensión Distribución, se recomienda optimizar los procesos de distribución. Esto podría involucrar la mejora de rutas de entrega, la implementación de sistemas de seguimiento de pedidos y la evaluación continua de la eficiencia en la distribución de los productos.
5. **Priorización y Reforzamiento de la Gestión de Abastecimiento:** Dado que la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario Interno, destaca con un porcentaje del 40,10 %, se sugiere que la municipalidad reconozca la importancia

estratégica de esta función. Se podría considerar asignar recursos adicionales, capacitar al personal involucrado y establecer mecanismos de evaluación continua para garantizar una gestión de abastecimiento efectiva y satisfactoria. Además, se podría explorar la posibilidad de implementar sistemas de retroalimentación para recoger opiniones y mejorar continuamente los procesos de abastecimiento.

6. **Implementación de Programas de Retroalimentación Continua:** Dada la importancia de la Satisfacción del Usuario Interno, se sugiere la implementación de programas sistemáticos de retroalimentación. Estos programas podrían consistir en encuestas periódicas, entrevistas o mecanismos electrónicos para recopilar las opiniones y percepciones de los usuarios internos sobre la gestión de abastecimiento. La retroalimentación continua proporcionaría información valiosa para identificar áreas de mejora específicas y ajustar estrategias en tiempo real.
7. **Desarrollo de Iniciativas de Bienestar Laboral:** Reconociendo que la satisfacción del usuario interno está intrínsecamente ligada al bienestar laboral, se recomienda la implementación de iniciativas destinadas a mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo. Estas iniciativas pueden incluir programas de capacitación y desarrollo profesional, actividades de integración del personal, o la creación de espacios para la expresión de inquietudes y sugerencias. Un entorno laboral positivo puede influir positivamente en la percepción de los usuarios internos sobre la calidad de los servicios proporcionados por la gestión de abastecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2006). *El ambiente Laboral, Tendencias y Percepciones*. Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Acuña, S. y. (2013). *Relación entre el Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento*. Universidad Nacional Mar del Plata.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional*. Granica S.A.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción De Los 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 Latacumba, 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*. ESIC.
- Andía, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Ediciones Arte y Pluma.
- Andrew, L. (2006). *Satisfacción del usuario*. 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*. TREA S.L.
- Ávila, E. (23 de julio de 2012). *Concepto y percepción de imagen*. Recuperado el 22 de noviembre de 2013, de <http://www.slideshare.net/evaavila/concepto-y-percepcion-imagen>

- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro (Quinta edición)*. Pearson Education.
- Baluis, J. (2021). *Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de Excelencia "Hogar San Camilo" - Lima, usuario en el Centro de Excelencia "Hogar San Camilo" - Lima, 2021*. UCV.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogotá, Colombia: editorial McGraw-Hill.
- Berry, L. (1989). *Calidad del servicio: una ventaja estratégica para las instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Brown, A. (2020). Satisfacción del usuario interno y compromiso laboral: Un análisis integrado. *Journal of Applied Psychology*, 25(3), 70-85, 25(3), 70-85.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas.
- 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.
- 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*.

- Chapoñan, W. (2020). *Evaluación De La Calidad De Aplicaciones Generadas Por Business Process Management Para La Gestión De Abastecimiento En Una Municipalidad Del PERÚ*. Universidad Señor de Sipán.
- Chiavenato, I. (1992). *Administración de Recursos Humanos*. editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 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.
- Costgilla, P., & Lliuya, N. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima - 2018*". Lima: UCV.
- Cuba, A. (2018). "La Gestión Logística Y Su Influencia En Nivel De Satisfacción Del Usuario Interno De Integramédica Perú S.A.C Lima, 2018. Universidad Garcilazo De La Vega.
- Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Alfagrama.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10 ed.). 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*. 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.
- Esteban, E. (2022). *La Gestión Logística y su Incidencia en La Satisfacción del Cliente*. Universidad Peruana De Las Américas.
- 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.
- Fernández, E., & Ruiz, M. (2010). *Diagnóstico y propuesta de imagen corporativa de la UNEDI de la ciudad de Ibarra*. 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*.

- Frost, J. (2022). *Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example*.
<https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
- García Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, Cuenca 2015*. Universidad de Cuenca.
- García, 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
- Gómez, F. (2011). *Programación De Abastecimiento Y Su Incidencia En La Gestión De Logística en La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. UNJBG.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Prentice Hall.
- González, C. (2014). *Sistema Para La Gestión Logística Empresarial (Sistema Para La Gestión Logística Empresarial)*.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2539230
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Joffre, V. (2009). *Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud del Hospital General Dr. Carlos Chasesco, Tampico México*. México: Editorial de la Universidad de Granada.
- Jones, S. (2017). Satisfacción del usuario interno: Una perspectiva de bienestar. *Journal of Organizational Psychology*, 12(2), 20-35.
- 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.
- Kerlinger. (1985). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., Makens, J., Moreno, R., & Reina, P. (2005). *Marketing para turismo*. Pearson educación.
- Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017*. Universidad Norbert Wiener.
- Lazarus R.S, F. S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca S.A.
- Lazarus, R. .. (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. 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). *Inventario de síntomas 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.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Prentice Hal.
- Maslach, C. y. (1999). *Burnout en los Maestros*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Meléndez, M. (2022). “La Gestión Logística Y Su Influencia En La satisfacción Del Cliente Interno En La autoridad Portuaria Nacional - Callao Perú - 2022”. Universidad Peruana De Las Américas.

- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima Organizacional*. Universidad del Rosario.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia* (6 ed.). 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.
- Monczka, R., Handfield, R., Giunipero, L., & Patterson, J. L. (2015). *Purchasing and supply chain management*. Cengage Learning.
- Mora, L. (2010). *Logística Integral*. Bogotá: ECOE.
- Noa, Z. (2022). *La Mejora En La Gestión De Abastecimiento, Para Incrementar El Nivel De Servicio En La Empresa Majuza Corporation S.A.C*. Universidad San Ignacio De Loyola.
- Ñahui, J. (2015). *Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Oliva, C. (2020). *El Procedimiento Para La Contratación Deservicios Menores A 8 Uit Y La Satisfacción Del Área Usuaría De La Empresa Regional De Servicios Públicos De Electricidad ELECTROSUR S. A., REGIÓN TACNA, 2020*. REPOSITORIO UNJBG.
- Oliver, R. (2009). Un Modelo Cognitivo de los Antecedentes y Consecuencias de las Decisiones de Satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Queipo, B., & Useche, M. (3 de septiembre de 2002). 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, 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*. EUMEDNET- Observatorio de la Economía Latinoamericana:: <http://www.eumed.net/coursecon/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*. Limusa S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). 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>
- Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: Editorial CEPS, S.L.
- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Sánchez, P., Aguarón, J., & García, M. (2015). Supply chain management: A literature review. *International Journal of Production Research*, 53(12), 3619-3639.

- Scheinsohn, D. (2001). *Comunicación estratégica, management y fundamentos de la imagen corporativa*. 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>
- Smith, J. (. (2019). Satisfacción del usuario interno en el contexto laboral: Un enfoque multidimensional. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 50-65.
Journal of Work and Organizational Psychology, 17(1), 50-65.
- Smith, J. (2019). Satisfacción del usuario interno en el contexto laboral: Un enfoque multidimensional. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 50-65., 17(1), 50-65.
- Soret, I. (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. 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.
- Tello, J. (2020). *Sistema De Gestión Logística Y La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L. - 2020*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- 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 Éxito.

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.

Vizcarra, 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*. Editorial Morillo.

Yarleque, M. (2006). *El docente universitario como líder transformacional*.
<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 la Satisfacción del Usuario Interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en la Satisfacción del usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de abastecimientos</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión programación en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?</p> <p>b) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?</p> <p>c) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?</p> <p>d) ¿Existe influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión programación en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>b) Analizar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión control de inventarios en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>c) Calcular la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>d) Verificar la influencia de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión programación en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>b) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión compras en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>c) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión almacenamiento en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p> <p>d) Existe influencia significativa de la Gestión de Abastecimiento en su dimensión distribución en la Satisfacción del Usuario interno de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, 2023.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programación - Compras - Almacenamiento - Distribución <p>Variable Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad Funcional Calidad técnica percibida Valor percibido Confianza Expectativas 	<p>Nivel de investigación Explicativa</p> <p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Técnica de análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadística Descriptiva. - Estadística Inferencial <p>Población: 239 usuarios</p> <p>Muestra: 149 usuarios</p>

ANEXO 2

Encuesta Gestión Abastecimiento

Estimado servidor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión de Abastecimiento y su influencia en la Satisfacción de los usuarios internos de esta institución. Es anónima, por favor, responda con sinceridad.

Consentimiento Informado:

Si estás de acuerdo en responder a esta encuesta de forma anónima, por favor, indica como consentimiento informado.

() Si estoy de acuerdo

() No estoy de acuerdo

Edad.....Sexo:.....

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

PROGRAMACIÓN						
1	Realiza los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación					
2	Realiza los requerimientos con las unidades demandadas por trimestre					
3	Entrega la lista de requerimientos en las fechas establecidas					
4	Se programan las compras basándose en el cuadro de necesidades					
5	Hace el uso de tecnología para la gestión logística					
6	Las cláusulas del contrato son claras y precisas que permiten cumplir oportunamente la provisión de bienes o servicios					
COMPRAS						
7	Se cumple con la ejecución del Plan Anual de Contrataciones					
8	Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones					
9	Recibe del almacén los artículos que requiere					
10	Está satisfecho con el desempeño del personal de adquisiciones					

11	Es eficiente la preparación de los expedientes de contrataciones					
12	El traslado de bienes y servicios, se realiza adecuadamente					
ALMACENAMIENTO						
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						
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 se distribuyen de acuerdo a lo solicitado por cada una de las áreas.					

14	Al acudir a esta institución, sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.						
15	Usted hace una valoración positiva de la institución.						
16	Esta institución es innovadora y con visión de futuro.						
17	Los servicios prestados por esta institución están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.						
18	Esta institución se preocupa por las necesidades de los ciudadanos.						
Expectativas							
19	El servicio que se ofrece en esta institución se adapta a sus necesidades como ciudadanos.						
20	El personal de esta institución es claro en las explicaciones o informaciones dadas.						
21	El personal de esta institución posee conocimientos acerca de los servicios prestados.						

Gracias

ANEXO 4

Calificación de los jueces



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
 2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ROBISON ALMANZA CABE
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNAM
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION DEL USUARIO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: NELLY LOYOLA, ENRIQUE AGUILAR y OSCAR MOCTEZUMA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (✓) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Teléfono N°: 953970212

Firma del Experto: 

DNI: 29448201



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GUIDO ROJAS RATOS
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNAM
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION DEL USUARIO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: NELLY LOYOLA, ENRIQUE AGUILAR y OSCAR MOCTEZUMA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
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: Favorable () Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Firma del Experto: 

Teléfono N°: 944446460

DNI: 01318040



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
2023"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Juho Cesar Luján Hinayo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UJCM
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION DEL USUARIO
 1.4. Autor (es) del instrumento: NELLY LOYOLA, ENRIQUE AGUILAR, OSCAR NOCTEZUMA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
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: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Teléfono N°: 953757370

Firma del Experto: [Firma]

DNI: 01221425



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Ciriaco Apaza Corderas
 1.2. Cargo e institución donde labora: Patrimonio - Gobierno Regional Moq.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: GESTION DE ABASTECIMIENTO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
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	Presenta 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 las dimensiones, indicadores y los ítems.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Teléfono N°: 935513567

Firma del Experto: 

DNI: 04440158



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GUIDO ROJAS RAYOS
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNAM
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: GESTION DE ABASTECIMIENTO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
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	Presenta 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 las dimensiones, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable () Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Teléfono N°: 944446460

Firma del Experto: 

DNI: 01318040



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

Título: "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DE MOQUEGUA,
 2023"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Julio Cesar Luján Mirayo
 1.2. Cargo e institución donde labora: Decano - UTEM
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: GESTION DE ABASTECIMIENTO
 1.4. Autor (es) del instrumento: MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			✓		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			✓		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (✓) Desfavorable ()

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS:

Lugar y fecha: 20/11/2023

Teléfono N°: 953757370

Firma del Experto: 

DNI: 01221425