



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Productividad del usuario interno y sistema administrativo de abastecimiento, en el
Ministerio del Ambiente - Lima.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Héctor Godoy Cruz (ORCID: 0000-0003-0017-6826)

ASESOR:

Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres por su gran apoyo y comprensión, a mis hermanos por tolerarme, a mis hijos Oriana, Rodrigo, Faviana, Nicole, Claudia, Colety y a mi amada Susana, quienes son mi energía e inspiración, se los dedico con mucho amor.

Héctor Godoy.

Agradecimiento

A Dios, por darme la oportunidad de crecer profesional e intelectualmente.

A mi asesor Antonio Lip, por su vasto saber y enseñanzas, consejos aportes durante el desarrollo de la investigación.

A mi amada Susana, por su apoyo y comprensión que me permitieron alcanzar y contribuir en el saber de la gestión pública reflejado con la presentación del estudio.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GODOY CRUZ, HÉCTOR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO Y EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE, LIMA

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 3:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Teodoro Carranza Estela

Firma:

SECRETARIO: Mg. Ommero Romie Trinidad Vargas

Firma:

VOCAL: Dr. Antonio Lip Licham

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
..... *- Redactar APA*

..... *- Mejorar Redacción*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

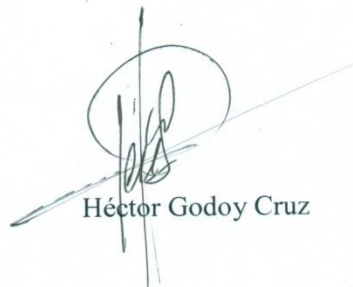
Yo, Héctor Godoy Cruz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07464919, con la tesis titulada: "*Productividad del usuario interno y Sistema Administrativo de Abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima*".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Enero de 2020.



Héctor Godoy Cruz

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	35

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia	36
Anexo 2. Instrumento de recojo de información	37
Anexo 3. Prueba de Confiabilidad	41
Anexo 4. Base de datos de las variables	42
Anexo 5. Certificado de Validación de los Instrumentos	44
Anexo 6. Constancia que acredita la realización del estudio	59

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable factores de productividad del usuario interno.	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento.	13
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos con la rúbrica de expresión oral.	14
Tabla 4. Niveles de aceptación de la variable productividad del usuario interno y sus dimensiones.	17
Tabla 5. Niveles de aceptación de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento y sus dimensiones.	18
Tabla 6. Prueba de la correlación de Spearman para las variables factores de productividad del usuario interno y calidad del sistema administrativo de abastecimiento.	20
Tabla 7. Prueba de la correlación de Spearman para la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento y los niveles de gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo.	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable productividad del usuario interno y sus dimensiones	17
Figura 2. Niveles de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento y sus dimensiones	19

Resumen

El estudio “Productividad del usuario interno y sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima”, tiene el propósito de determinar el tipo de relación que existe entre el nivel factor de productividad del usuario interno y calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, orientado en las dimensiones gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo del usuario interno; la metodología de la investigación es tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva correlacional y transversal; la población-muestra de tipo censal estuvo conformada por los trabajadores de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio del Ambiente; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y ficha de encuesta, cuyos resultados permitieron determinar que existe una relación directa y significativa entre el nivel factor de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, con un grado de correlación moderada $Rho=0.350$, índice de significación bilateral $p=0.017$; se traduce, con la intervención de mejora continua en los procesos internos del sistema de abastecimiento dentro del marco legal, mejorará la productividad interna de las entidades públicas. Así, los factores de productividad gestión por resultados y trabajar en equipo del usuario interno, contribuyen asertivamente en la calidad del sistema administrativo de forma eficiente y efectiva a satisfacción de las áreas usuarias y la ciudadanía; mas no ocurre con el factor vocación de servicio, al demostrarse la no asociación con el sistema administrativo de abastecimiento, corroborado en el contraste de la hipótesis al obtener un coeficiente $Rho=0.278$, índice de significación $p=0.061$, superior al índice significativo 0.05. Esta investigación se incorpora al vasto conocimiento científico y contribuye en la mejora de los procesos de las acciones administrativas de abastecimiento en el sector público.

Palabras Clave: abastecimiento, gestión por resultado, productividad.

Abstract

The study "Productivity of the internal user and administrative supply system in the Ministry of Environment, Lima", is intended to determine the type of relationship between the level of productivity factor of the internal user and quality of the administrative supply system in the Ministry of the Environment, oriented in the dimensions management by results, vocation of service and work in team of the internal user; The research methodology is applied, quantitative, non-experimental, descriptive, correlational and transversal; the census-type sample population was made up of the workers of the Supply Office of the Ministry of Environment; The instruments used were the questionnaire and survey sheet, whose results allowed us to determine that there is a direct and significant relationship between the level of productivity factor of the internal user and the quality of the administrative supply system, with a moderate degree of correlation $Rho = 0.350$, bilateral significance index $p = 0.017$; it translates, with the intervention of continuous improvement in the internal processes of the supply system within the legal framework, the internal productivity of public entities will improve. Thus, the factors of productivity management by results and working in teams of the internal user, contribute assertively in the quality of the administrative system in an efficient and effective way to the satisfaction of the user areas and citizenship; but it does not occur with the service vocation factor, when the non-association with the administrative supply system is demonstrated, corroborated in the hypothesis contrast when obtaining a Rho coefficient = 0.278, significance index $p = 0.061$, higher than the significant index 0.05. This research is incorporated into the vast scientific knowledge and contributes to the improvement of the processes of administrative supply actions in the public sector.

Keywords: supply, management by result, productivity.

I. Introducción

La productividad y el abastecimiento, son dos términos que se conjugan para el sostenimiento y cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales que pueden conllevar al éxito o fracaso de cualquier organización, así el sistema de abastecimiento público es un componente de trascendental importancia y uno de los principales sistemas administrativos en el marco de la Política Nacional de la Modernización del Estado de Gestión Pública; desde el año 1978 el sistema de abastecimiento de todos los organismos y entidades del Estado se instituyó mediante Decreto Ley 22056, con la finalidad de garantizar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos administrativos de abastecimiento de bienes, servicios y obras asignadas a ellas; y, específicamente en materia de contrataciones, se reguló con la Ley 30225 y su reglamento. El Ministerio de Economía y Finanzas (2018), indicó que no existió un organismo rector del Sistema de Abastecimiento, que pueda atender la problemática del mantenimiento, alquileres, aseguramiento, deficiencias en la programación de abastecimiento, dispersión de normas y de autorregulación, diversidad de catálogos y carencia de registros para el seguimiento de la cadena de abastecimiento, existente en las entidades del sector público.

En atención a esa problemática, el 16 de setiembre 2018, el Estado promulgó el Decreto Legislativo 1439 denominado Sistema Nacional de Abastecimiento, creando el órgano Dirección General de Abastecimiento, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, como ente rector del Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) y su reglamento Decreto Supremo 217-2019-EF, con actual vigencia progresiva.

Según la empresa R&C Consulting (2019), señaló que la problemática de muchas entidades públicas es el bajo nivel de desempeño, el uso facultativo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA, ejecución presupuestal ineficiente, diversidad de catálogos, carencia de trazabilidad o seguimiento de la adquisición de bienes, deficiencia en el control del gasto y calidad del servicio, sistemas administrativos de logística indistintos y transversales en las áreas de adquisiciones, contrataciones y gestión patrimonial, deficiente articulación con los planes nacionales e institucionales, limitaciones en infraestructura, equipamiento, tecnología y capital humano. Con la dación de la norma del Sistema Nacional de Abastecimiento, exige a la Dirección General de Abastecimiento, brindar el soporte técnico con las herramientas e instrumentos necesarios para la actualización de los procesos en todas las entidades del Estado y orientar el correcto

empleo de los recursos públicos y atención oportuna de las necesidades, mitigando la extemporaneidad y baja calidad de los bienes, servicios y obras ofrecidas a la ciudadanía.

El Ministerio del Ambiente es un organismo del Poder Ejecutivo, tiene la misión de promover la preservación y sostenibilidad de los recursos naturales, ofrece valor a la complejidad biológica y calidad ambiental en favor de la ciudadanía y su medio ambiente, de modo coordinado y articulado con las organizaciones y sociedad civil en el marco de la evolución y gobernanza ambiental alcanzando objetivos y metas institucionales; la estructura orgánica del Ministerio del Ambiente tiene como órgano de apoyo a la Oficina General de Administración, y éste a cargo de la Oficina de Abastecimiento que comprende las áreas: Programación, Contrataciones, Servicios Generales y Control Patrimonial; esta dirección desarrolla todo el proceso de la cadena de abastecimiento, desde la etapa de programación hasta su disposición final, cubriendo: la adquisición, almacenamiento, seguridad, distribución, registro, mantenimiento, recuperación de los recursos que administra la entidad. El equipo de auditoría del Ministerio del Ambiente (2019), recomendó a la Oficina de Abastecimiento la implementación de un mecanismo de control que identifique el alcance de máxima penalidad aplicable por retrasos y determine el análisis de costo-beneficio, garantizando los intereses y objetivos institucionales; asimismo, para la ejecución de fondos bajo la modalidad de transferencias financieras a organismos ejecutores de proyectos de inversión pública recomienda la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación para controlar y supervisar la ejecución de cada proyecto de inversión pública hasta el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, la Secretaría General del Ministerio del Ambiente (2019), con el informe de evaluación e implementación del Plan Operativo Institucional – POI, precisa entre los objetivos de la programación y cumplimiento de metas físicas y financieras, implementar medidas asociadas a la prevención y detección de actos de corrupción, promoviendo la transparencia en los sistemas y fortalecimiento de los procesos administrativos de gestión en el Ministerio del Ambiente.

En este contexto, se formula esta interrogante ¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima?. Del mismo modo se plantea la interrogante respecto a las dimensiones del factor de productividad orientado al desempeño y rendimiento del recurso humano ¿cuál es la relación que existe entre los niveles de la gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo del usuario

interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima?.

Se consideró a Tamayo, Del Río y García (2014), quienes realizaron el estudio del modelo de gestión organizacional fundamentado en los factores: desarrollo humano, condiciones laborales, productividad, cualidades personales y calidad de vida; concluyendo que el ser humano es la esencia diferencial de desconfianza e insatisfacción ciudadana entre la pluralidad de las organizaciones, por lo que, una organización de éxito incluye las relaciones entre sus miembros, el desarrollo de procesos sistemáticos de información, comunicación y toma de decisiones para la ejecución del servicio o bienes en atención a sus objetivos organizacionales. Por lo tanto, una gestión organizacional competente implica la interacción del desarrollo humano, las condiciones de trabajo y la productividad, evidenciado con las cualidades del servicio o bien que ofrecen y la evaluación del desempeño individual o grupal, para alcanzar sus objetivos. Por otro lado, Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2018), establecieron una relación entre costos y la gestión de calidad, haciendo énfasis del recurso humano para el aporte de la productividad y alcance de las metas organizacionales, favoreciendo su impacto en los sistemas de gestión y en los procesos para indicar el crecimiento económico, concluyendo que la productividad definida en un entorno sistémico y sumado con la tecnología acelera los procesos, disminuye el tiempo de las actividades, mejora los indicadores de eficiencia y eficacia, valora la capacidad de la organización e influencia positiva en costos y productividad de la gestión de la calidad.

Villoría (2016), señaló que hay una problemática de crisis de partidos políticos, la globalización y desigualdades, plantea definir y operacionaliza la calidad democrática, la legitimidad de la administración pública y los valores para promover la implementación de una óptima democracia donde los servidores públicos adopten un comportamiento integro, imparcial, transparente, rendición de cuentas, efectivo, participativo y equitativo, concluyendo que estos valores democráticos se constituyan en principios que respeten el marco democrático y jerárquica del servidor público sin obviar su capacidad de juicio, crítica coherente y compatible.

Según Heizer y Render (2009), señalaron que la productividad tiene las variables de recurso humano, capital y gestión; siendo esto comprobado en Estados Unidos de América, donde el nivel de productividad tuvo un incremento de 2.5% anual, apoyados por la mano de obra en 0.5%, el capital en 0.4% y la gestión con 1.6%. En cuanto al recurso humano

están los elementos de educación, alimentación y gastos sociales por el transporte y salud, motivación y compromiso; estos elementos actúan como factores que determinan la estructura de la productividad enfocada a la cultura de calidad y productividad.

Por otro lado, Salvatierra y Alcas (2018) refirieron que el modelamiento dinámico de la calidad del servicio para lograr una óptima rentabilidad social y aprovechamiento de los recursos en relación a los procesos y satisfacción en atención al usuario, concluyen que la percepción de los usuarios es cambiante en cuanto al tiempo, escenario, hora de atención, día de la semana entre otros factores, que requiere la evaluación en varios momentos. La fiabilidad y cuidado en cuanto al tiempo por el horario, fluidez de su entorno, habilidad para desempeñar el servicio, existe mayor aceptación los días lunes con la disposición y voluntad de los empleados públicos en proporcionar un servicio adecuado de atención al usuario, la capacidad de respuesta del empleado resulta homogéneo en los días de la semana; asimismo, la cortesía y habilidad de los empleados públicos para demostrar confianza en el usuario depende del nivel de agotamiento del personal, incidiendo éstos los días miércoles y viernes.

De acuerdo a Domínguez y Durand (2015), señalaron que las contrataciones estatales en el marco del sistema de abastecimiento público, enfocan la problemática en las fases del proceso de contrataciones e identifican sus principales causas planteando las hipótesis en la mejora de la eficiencia del proceso, precisando que muchos de los problemas inciden en la fase de programación y actos preparatorios, sumado la deficiente capacidad del personal encargado de las contrataciones; por lo que, recomiendan orientar los esfuerzos en el desarrollo de capacidades de los servidores públicos para la mejora del proceso de contrataciones estatales, cumpliendo las normas descritas en el sistema de abastecimiento y empoderarse conjuntamente con las áreas usuarias para la optimización del servicio. Asimismo, Castillo (2017) conceptualizó la contingencia en la cadena de abastecimiento como un evento que altera el flujo normal de la cadena y origina el corte improvisado del abastecimiento, ocasionando el aislamiento inesperado del proceso de producción interno, el incremento o disminución descontrolada de la demanda, esto es un riesgo que debe evitarse, porque el tiempo que genera en recuperarse de la situación adversa es perjudicial en la organización. Por lo tanto, la confiabilidad de la cadena de abastecimiento mide las variaciones en contra de la organización respecto a costos, tiempos de entrega, la calidad del producto o servicio afectado. Por otro lado, Marsiglia (2013), conceptualizó la articulación como la acción que induce la unión, el enlace entre varios actores, cuya

composición se organiza de manera coordinada de diferentes formas y necesita de alguna manera la colaboración y cooperación de todos sus miembros, toda vez que se persiguen objetivos e intereses comunes de la organización; a medida que estas acciones se van desarrollando a través de negociaciones, los actores pueden pactar, convenir, concertar en base al respeto mutuo, bajo un contexto jurídico determinado y evaluación del compromiso, formalización o institucionalización.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013), refirió que la coordinación tiene una articulación intergubernamental como una forma de desarrollo de las relaciones de las entidades del Estado, basado en la formación de sinergias interinstitucionales en sus diversas instancias que gestionan las políticas públicas buscando un fin común en el contexto funcional del Estado. Y, conforme la Ley de Bases de Descentralización, una relación de coordinación, representa el medio para articular y optimizar mejor las relaciones de gobernanza; es decir, entre las instancias del gobierno con la sociedad civil, la relación y cooperación representan prácticas demostrativas de capacidades en un ambiente de corresponsabilidad; y, la relación de colaboración o apoyo mutuo, son el intercambio de los aspectos vinculados en actos de complementariedad. Por consiguiente, la articulación como política de modernización de la gestión pública, puede adoptar una articulación horizontal que comprende la inter institucionalidad, intersectorial, multisectorial y transectorial; y, la articulación vertical que constituye los elementos de relaciones intergubernamentales, mancomunidades y gestión conjunta de gobiernos regionales y las cadenas de abastecimiento público de bienes, servicios y obras relacionado a la articulación territorial.

Las ventajas de la articulación y coordinación en la gestión pública fomentan el resultado de las políticas públicas en la ciudadanía, evita la superposición o contradicción de procesos o funciones, orienta las políticas específicas en el ámbito de sus lineamientos estratégicos, facilita el empoderamiento a la ciudadanía y los funcionarios públicos, transforma cautelosamente los inconvenientes y desarrolla la gestión del conocimiento. Y, entre las dificultades que imposibilitan la articulación entre los organismos del Estado, son la exagerada descripción de la organización, la competencia entre organismos por la asignación de recursos, la competitividad profesional, opciones ideológicas y políticas de actores no estatales y la dependencia.

Todas las organizaciones públicas o privadas con el transcurrir del tiempo tienden a evolucionar conforme a sus necesidades organizacionales que le permitirá mejorar su nivel

de productividad, competencia y desempeño, manteniéndose sostenible a la demanda de la sociedad, de no ocurrir ello su tendencia será estacionaria e inexistente. Con esto, una gestión administrativa debe proteger y conservarse proclive a mejorar sus procesos con el propósito de lograr un mejor empleo de los recursos disponibles en el marco de las funciones y principios administrativos que faciliten corregir sus deficiencias, perfeccionar y controlar su productividad y brindar la calidad total en bienes o servicios a satisfacción de los usuarios finales, con resonancia en la imagen de la organización.

Considerando a Canal (2015), describió a la logística como la administración de los productos que entrega a los clientes considerando la cantidad, calidad y tiempo que se realiza desde el área de producción hasta el cliente final, incluye los siguientes procesos: gestión de transporte, almacenamiento de pedidos, bienes, inventario, previsión de la oferta y demanda. Asimismo, la cadena de suministro comprende el control de todo el flujo de la gestión del producto, desde su almacenamiento, distribución hasta los proveedores y clientes; por lo tanto, se colige que la logística es un componente de la cadena de suministro. Entonces, ambos términos se difieren en diversos aspectos: en cuanto al servicio, la logística ofrece el óptimo servicio a bajo costo y entrega de productos y la cadena de suministro busca las materias primas de calidad a mejor precio; en cuanto a la organización, la logística organiza la distribución de los productos en el menor tiempo y la cadena de suministro controla el tiempo en cada proceso de la entidad para evitar que se frustre la logística; en cuanto a la entrega, la logística lo ejecuta a tiempo y la cadena de suministro mejora el tiempo y otras actividades; y, en cuanto a la optimización, la logística innova nuevos procesos de distribución de mercancías y la cadena de suministro implanta nuevas técnicas acorde a las necesidades.

Asimismo, Valdez y Vergara (2017), promovieron un concepto de gestión pública por rankings, orientado al resultado de la medición del desempeño mediante indicadores, evaluación de rendimientos, logros y avances de la gestión que contribuyan en los procesos de mejora continua, sumado con incentivos, reconocimiento social, construcción y posicionamiento de la marca. Perfecciona la gestión por rankings como un estilo de liderazgo medido en la evaluación del desempeño que implica mejores indicadores de bienestar, competitividad y productividad. Asimismo, en la administración pública ha tenido resultados positivos, en la medida que el proceso de competencia y comparación optimizaban sus procesos e impulsaban políticas de cambio, esta tendencia puede incidir en mejorar la calidad de la organización y desarrollo económico social de las naciones.

En la ley del procedimiento administrativo general 27444, se describió que la administración pública está constituida por todas las entidades, organismos estatales que desempeñan funciones de interés público, para el suministro de servicios y ordenación de las conductas e intereses de la sociedad, el mercado y el Estado. Y la gestión pública, se conceptualiza al conjunto de acciones mediante la cual las entidades alcanzan sus fines, objetivos y metas, alineados en la política gubernamental establecidas por el Poder Ejecutivo. La ley orgánica del poder ejecutivo, describe el sistema administrativo como la representación del soporte de la gestión pública, que comprenden la tecnología, metodología, procedimientos, instrumentos, entre otros que permite orientar y organizar la actividad de las entidades y dentro de ellas gestiona, articula, coordina sus acciones y uso de los recursos para alcanzar sus objetivos y metas preestablecidos; a fin de que la gestión pública logre un desempeño eficiente, eficaz e inclusivo con buen impacto en beneficio y satisfacción del ciudadano.

El sistema de abastecimiento público, está vinculado principalmente a las compras estatales, y en el transcurrir del tiempo ha tenido modificaciones normativas que mejoraban su contenido hacia una gestión pública más eficiente, teniendo su contraparte una oscura práctica deshonestas y de corrupción realizada por algunos funcionarios públicos durante la ejecución del proceso. El objeto del sistema de abastecimiento es controlar y administrar el desplazamiento de bienes y servicios dentro de las entidades del Estado a través de tres sub sistemas de información y/o control, de negociación y/o adquisición, y de uso y/o preservación. Así este proceso de abastecimiento se gestiona mediante las fases de la programación de necesidades, elaboración del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA, formulación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, procesos de selección, ingreso y valoración de las existencias del almacén e inventario físico. Además, utilizan los procesos técnicos para determinar los requerimientos de compras y adquisiciones conforme al presupuesto institucional aprobado como son: la programación que determina y consolida las necesidades, formula el plan de adquisiciones, ejecuta y evalúa el programa; la catalogación de bienes con la identificación y registro de bienes no codificados; registro de proveedores ejecutado por el OSCE; el registro y control para fiscalización posterior; contrataciones y adquisiciones en el marco de la Ley de Contrataciones con el Estado y su reglamento; recuperación de bienes de recolección, reparación y utilización; mantenimiento para la conservación del buen estado de equipos, instalaciones, materiales y bienes; seguridad con la finalidad de prevenir, detectar, mitigar

los riesgos, daños o pérdidas en las personas, información o bienes, evitando la paralización de los procesos productivos; el almacenamiento para la ubicación temporal de bienes en custodia; distribución para el cierre del círculo y satisfacer las necesidades del área usuario manteniendo la verificación y regulación del empleo adecuado de los bienes.

El usuario interno, es la representación de los administradores, trabajadores, accionistas que laboran en la organización y tienen acceso a toda la información y participan en los diversos procesos conforme a sus necesidades específicas que demanda las funciones asignadas en el cumplimiento de su deber. Por ello, Ameca (2014), definió al usuario o cliente interno como el elemento que labora en la empresa, y atiende el resultado o producto de un proceso como insumo para hacer su propio proceso; debiendo entregar ese resultado a otro trabajador de la organización y continuar con el proceso hasta su disposición final; por lo que se infiere, cada trabajador es cliente y proveedor dentro de su organización.

Así también, Jaimes, Luzardo y Rojas (2018), refirieron que en la productividad laboral de las empresas pequeñas y medianas, se establecen dos factores determinantes que están orientadas en la dimensión del Factor Humano y Factor Proceso Productivo, lograron identificar en la dimensión humana los indicadores de comportamiento grupal y ambiente de trabajo con 62.32% de variabilidad de datos y en la dimensión del proceso productivo los factores más influyentes son la gestión de procesos, capacidad y control que representan el 59.42% del total. Por otro lado, Felsing y Runza (2002), definieron a la productividad como el indicador que refleja el nivel calificativo en el empleo de los recursos en una economía de producción de bienes y servicios, puesto que la productividad representa la composición de la efectividad relacionada con el desempeño y la eficiencia por el correcto uso de los recursos disponibles, con influencia directa en muchos factores esenciales que implican ingresos para trabajadores como las organizaciones, investigación, desarrollo y atención a inconvenientes del ambiente. En las fábricas la productividad significa costo bajo y alta participación en el mercado; en las naciones, la productividad significa altos estándares de vida, menos inflación, mejor balanza de pagos y una moneda consistente; concluyendo que la mejora de la productividad se orienta en tres factores: tecnológico, administrativo y conductual.

Entre tanto, Galán (2019) definió el abastecimiento al proceso donde los proveedores consiguen los medios para determinados grupos económicos u organizaciones facilitándoles alcanzar un nivel de satisfacción o utilidad en su producción, cubrir sus

necesidades de consumo en las operaciones, cantidad y plazo establecido, con niveles de calidad necesaria y bajo costo. Por otra parte, Torres, Santiago, Yañez, Bazán, Vásquez y Suárez (2014), conceptualizaron la transparencia a la exhibición del ejercicio público en su conjunto vinculado con la información disponible para la ciudadanía. Asimismo se tiene en cuenta que el monitoreo es el proceso, desempeño o evaluación sistemática que permite recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento del avance, la consecución de sus objetivos y guiar las decisiones. Por otro parte, continua la evaluación definido como la etapa del proceso que tiene como finalidad la comprobación sistémica, estableciendo en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación y determinar si ha producido alguna variación en la ejecución y el impacto generado en el área usuaria y ciudadanía.

La investigación tiene el propósito de aportar el conocimiento existente sobre el tipo de relación que existe entre los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, que facilite la medición y el contraste de los resultados para incorporar conocimientos que puedan utilizarse y contribuir a mejorar la necesidad de las acciones administrativas de abastecimiento de la entidad; para ello, los instrumentos utilizados en la presente investigación han sido validados y confiables que bien pueden emplearse en otras investigaciones tipo.

Asimismo, con esta investigación se pretende alcanzar el objetivo general para determinar el tipo de relación que existe entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima; y se desprende los objetivos específicos planteados en las dimensiones para establecer el tipo de relación que existe entre los niveles de gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima.

Considerando a Espinoza (2018), definió a la hipótesis como la representación explicativa, tentativa y temporal del supuesto entre dos o más variables que requiere su comprobación o rechazo, formulados en premisas referidas a una situación social real, clara, precisa, observable, medible y verosímil, sin interferencia de los valores y creencias del individuo.

El estudio que vamos a comprobar de modo científico, tiene la premisa principal: Existe relación directa entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y

la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima; así también, comprobaremos las hipótesis específicas en sus tres dimensiones de los factores de productividad del usuario interno: existe relación directa entre el nivel gestión por resultados del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima. Existe relación directa entre el nivel vocación de servicio del usuario interno y el sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima. Existe relación directa entre el nivel trabajar en equipo del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación es aplicada porque tiene el propósito de contribuir con la solución de un problema en particular, en este caso contribuir en la mejora de las acciones del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente; al respecto Lozada (2014) definió a la investigación aplicada como el proceso de búsqueda y transformación del conocimiento teórico proveniente de la investigación básica, generando conocimiento con la aplicación directa a problemas específicos de la sociedad o del sector productivo.

El diseño por su naturaleza es de enfoque cuantitativa, porque utiliza datos estadísticos que permitieron comprobar la veracidad de las hipótesis planteada; mediante la recolección de la información y procesamiento del mismo; en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron que la investigación de enfoque cuantitativa se basa en la obtención de los datos a través de la aplicación de instrumentos válidos y confiables que faciliten cuantificar las respuestas obtenidas y el uso de programas estadísticos para demostrar que las hipótesis planteadas se aceptan o se rechazan y arribar a conclusiones que mejoren las acciones del problema observado.

Por su carácter de estudio, la investigación es no experimental, descriptiva correlacional porque se analizó la relación entre los factores de la productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente; de igual forma, Hernández et al (2010) refirieron que la investigación correlacional pretende demostrar la existencia de una relación simple, de tendencia, entre dos o más variables, sin asegurar dependencia fija entre ellas o causalidad. Por su alcance temporal, la investigación es de corte transversal, porque la utilización del instrumento válido y confiable se realizó en una sola oportunidad con anonimato de las personas intervenidas; al respecto, Rodríguez y Mendivelso (2018), afirmaron que el diseño de corte transversal es un estudio de observación individual tiene el propósito para describir y analizar la frecuencia de las condiciones de la población objeto de estudio.

2.2 Operacionalización de variables

En cuanto la variable productividad del usuario interno se conceptualiza como un indicador que refleja el nivel calificativo en el empleo de los recursos, bienes y servicios de la organización y que dicha actividad es gestionada por los mismos trabajadores de la entidad

en la recepción del insumo o producto, procesarla y entregar el insumo o producto tratado a otras áreas mediante procesos consecutivos hasta su disposición final. Y, operacionalmente se pretende conocer el nivel de rendimiento y desempeño mediante la aplicación de un cuestionario de encuesta para evaluar los factores de productividad del usuario interno en función a las dimensiones gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo, señaladas en la Tabla 1.

Tabla 1
Operacionalización de la variable factores de productividad del usuario interno.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
Gestión por resultados	• Estrategia	1, 2, 3, 4	5= Siempre	Inadecuado: 13 - 30 Aceptable: 31 - 48 Adecuado: 49 - 66
	• Acciones	5, 6, 7		
	• Objetivos	8, 9, 10		
	• Cumplimiento	11, 12, 13		
Vocación de servicio	• Predisposición	14, 15	4= Casi siempre	Inadecuado: 10 - 23 Aceptable: 24 - 37 Adecuado: 38 - 51
	• Compromiso	16, 17	3= Regular	
	• Atención al usuario	18, 19, 20		
	• Acatamiento	21, 22, 23	2= A veces	
Trabajar en equipo	• Confianza	24, 25, 26	1= Nunca	Inadecuado 11 - 25 Aceptable 26 - 40 Adecuado 41 - 55
	• Involucramiento	27, 28, 29		
	• Coordinación	30, 31, 32		
	• Actitud	33, 34		

En cuanto la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento se define a la ejecución normativa y funcional del sistema de abastecimiento en el marco del decreto ley 22056 y su alineamiento en la Política de la Modernización del Estado, en atención de las carencias, expectativas y satisfacción de las áreas usuarias respecto a sus operaciones, cantidades y plazos fijados de los organismos; y su ajuste inmediato para la implementación del sistema administrativo de abastecimiento normado por Decreto Legislativo 1439 y su reglamento en vigencia. Operacionalmente se pretende conocer su

nivel de efectividad mediante la aplicación de una ficha de encuesta para medir la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en función a las dimensiones de transparencia, monitoreo y evaluación señaladas en la Tabla 2.

Tabla 2
Operacionalización de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
Transparencia	• Legitimidad	1, 2, 3, 4	5=Completamente de acuerdo 4=De acuerdo 3=Neutral 2=En desacuerdo 1=Completamente en desacuerdo	Bajo: 8 - 18 Medio: 19 - 29 Alto: 30 - 40
	• Información	5		
	• Accesibilidad	6, 7, 8		
Monitoreo	• Eficacia	9, 10	3=Neutral 2=En desacuerdo 1=Completamente en desacuerdo	Bajo: 7 - 16 Medio: 17 - 26 Alto: 27 - 36
	• Eficiencia	11, 12		
	• Equidad	13, 14, 15		
Evaluación	• Impacto	16, 17, 18, 19		Bajo: 4 - 9 Medio: 10 - 15 Alto: 16 - 21

2.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio lo conformaron 46 trabajadores de la oficina de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente; al respecto Arias (2012) definió la población como un conjunto determinado o indeterminado de elementos o grupo de sujetos que mantienen condiciones y características similares, limitadas por el problema y objeto de estudio.

Hernández et al (2010), definió a la muestra como una parte de la población de interés de la cual se obtiene la información, la misma que previamente delimita con exactitud y representa significativamente al total de sujetos o elementos a intervenir; teniendo en cuenta que la población de estudio es pequeña entonces la muestra es igual que la población.

El muestreo es de tipo censal, puesto que toda la unidad de investigación está conformada por la Oficina de Abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, es

considerada como muestra. Como lo señala López (1998), definió la muestra censal a la fracción que representa toda la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Teniendo en cuenta el planteamiento del problema de la investigación, se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, según refirió Tamayo (2008), esta técnica permite responder a las interrogantes describiendo el grado de relación que existe entre las variables factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, para recoger y esquematizar los datos conforme al método elegido previamente y garantizar su veracidad. En el presente estudio se encuestó a la muestra referente, utilizando un cuestionario y ficha de encuesta, instrumentos en la cual se recoge y registran los datos en concordancia con las especificaciones de la presente investigación y la operacionalización de las variables (ver el Anexo 02).

Los instrumentos fueron validados empleando el procedimiento de “Juicio de expertos”, la validez de contenido se señala en la Tabla 3.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos con la rúbrica de expresión oral

Nombre y apellidos del experto	Especialidad	Grado académico	Dictamen
Cruz Antonio Lip Licham	Metodólogo	Doctor	Hay suficiencia
Edwin Alberto Martínez López	Metodólogo	Doctor	Hay suficiencia
Gustavo Ernesto Zárate Ruíz	Temático	Maestro	Hay suficiencia

El formato de validación se encuentran en el Anexo 05; y, en cuanto la confiabilidad o consistencia del instrumento, se utilizó el software estadístico IBM SPSS STASTICS, versión 23.0.0, en donde se analizaron los 34 ítems para el instrumento factores de productividad del usuario interno, aplicando el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un índice de 0.949; y, el análisis de 19 ítems para el instrumento calidad del sistema de abastecimiento del Ministerio de Ambiente, con la aplicación del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo un índice de 0.961; por lo tanto, se asevera que

ambos instrumentos han obtenido el índice Alfa de Cronbach muy cercano a 1, demostrando un alto nivel de consistencia entre los elementos de las de las variables analizadas (ver el Anexo 03).

2.5 Procedimiento

El procedimiento empleado para la presente investigación fue la utilización de un cuestionario de encuesta para la variable factores de productividad del usuario interno y una ficha de encuesta para la variable de estudio la calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

Estos dos instrumentos se imprimieron en una encuesta para su aplicación a todo el personal que trabaja en la oficina de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, a quienes personalmente se le entregó y se solicitó su colaboración respondiendo voluntariamente con veracidad y en anonimato.

2.6 Método de análisis de datos

La información obtenida mediante la encuesta fue tabulada y analizada con el empleo de la estadística descriptiva e inferencial. La información se organiza mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos de tendencia central, utilizando el software aplicativo Excel de Microsoft Office v.13. La estadística inferencial es empleada para la interpretación y valoración cuantitativa de las variables objeto de estudio para establecer sus relaciones sobre el cálculo de la probabilidad de ocurrencia con la técnica de la correlación de Rho de Spearman, en la valoración y contraste de las hipótesis.

Para el proceso de realización de la investigación se complementa con el método teórico hipotético-deductivo, que cumple una función gnoseológica, facilitando la construcción y desarrollo de la teoría científica contribuyendo en la interpretación de los datos empíricos encontrados. Para el análisis de los resultados de las variables, dimensiones e indicadores, sustento de la interpretación del estudio y el contraste de la hipótesis planteada, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con la aplicación del software estadístico IBM SPSS Stastics versión 23.0.0.

2.7 Aspectos éticos

La elaboración de la investigación está referida a la relación que existe entre los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento

en el Ministerio del Ambiente y se contó con el consentimiento informado de la Dirección de la Oficina de Abastecimiento de la entidad, habiendo participado en la intervención todos los servidores civiles que laboran en dicho organismo con la ejecución del instrumento y actuaron de forma voluntaria, con permanencia en el anonimato llenaron la encuesta; todos los datos ahí registrados fueron confinados y empleados única y exclusivamente con fines académicos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Productividad del usuario interno

Los resultados del cuestionario de encuesta realizada a los trabajadores que laboran en la oficina de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, en la ciudad de Lima, nos permite afirmar lo siguiente:

Tabla 4

Niveles de aceptación mediante la distribución de frecuencias de la variable productividad del usuario interno y sus dimensiones.

Nivel de aceptación porcentual.	Productividad del usuario interno (%)	Gestión por resultados (%)	Vocación de servicio (%)	Trabajar en equipo (%)
Inadecuado	0	0	0	0
Aceptable	3.58	21.89	3.48	0
Adecuado	96.41	78.1	96.52	100

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta 2019.

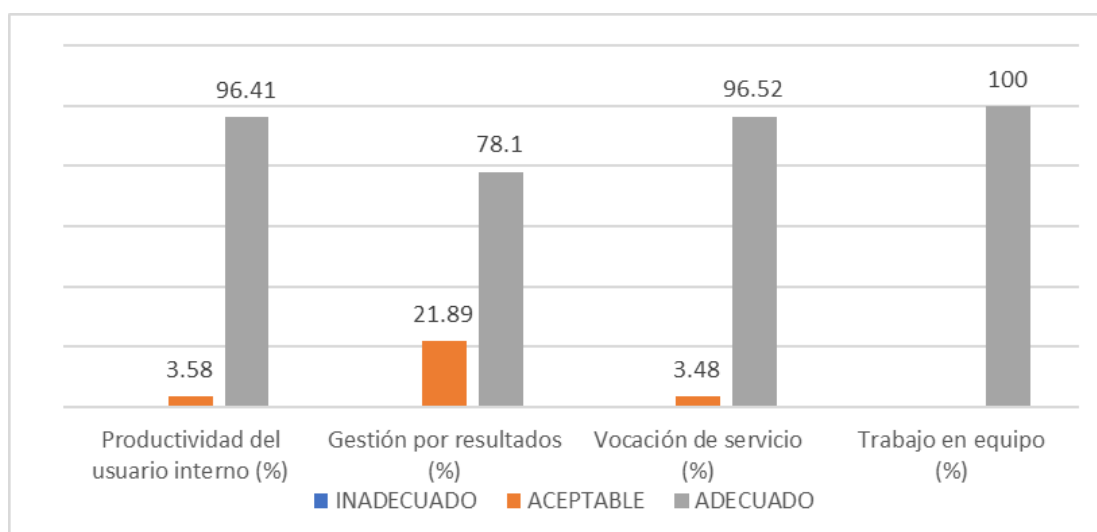


Figura 1. Nivel de la variable productividad del usuario interno y sus dimensiones.

Las preguntas efectuadas en la encuesta respecto a la productividad del usuario interno, estuvo orientado en tres dimensiones: primero, la gestión por resultados, para medir la capacidad de respuesta a las necesidades de las áreas usuarias, prevenir las contingencias y su cumplimiento a los lineamientos institucionales con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos, se utilizaron los indicadores de estrategias, acciones, objetivos y cumplimiento, resultó con un nivel 21.89% de aceptable y nivel de 78.1% de adecuado; la segunda dimensión, vocación del servicio, para medir la predisposición, compromiso, proactividad, empatía, obediencia del personal con el área usuaria, se emplearon los indicadores de predisposición, compromiso, atención al usuario y acatamiento, obteniendo el 3.48% de aceptable y un 96.52% de adecuado; la tercera dimensión, trabajar en equipo, se realizó para medir su integración, participación, cohesión y coordinación con sus compañeros de trabajo, se emplearon los indicadores de confianza, involucramiento, coordinación y actitud, se obtuvo el 100% de nivel adecuado del usuario interno. En síntesis, los datos en niveles de aprobación para la variable factores de productividad del usuario interno ha revelado que alcanzó los niveles de 96.41% de adecuado y de 3.58% de aceptable como factor de productividad.

3.1.2 Sistema administrativo de abastecimiento.

Los resultados de la ficha de encuesta realizada a los trabajadores que laboran en la oficina de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, en la ciudad de Lima, nos permite afirmar lo siguiente:

Tabla 5

Niveles de calidad mediante la distribución de frecuencias de la variable sistema administrativo de abastecimiento y sus dimensiones.

Nivel de calidad	Sistema Administrativo de Abastecimiento (%)	Transparencia (%)	Monitoreo (%)	Evaluación (%)
Baja	0	0	6.3	0
Medio	26.05	38	38.65	45.84
Alta	73.94	62	55.04	54.16

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta 2019.

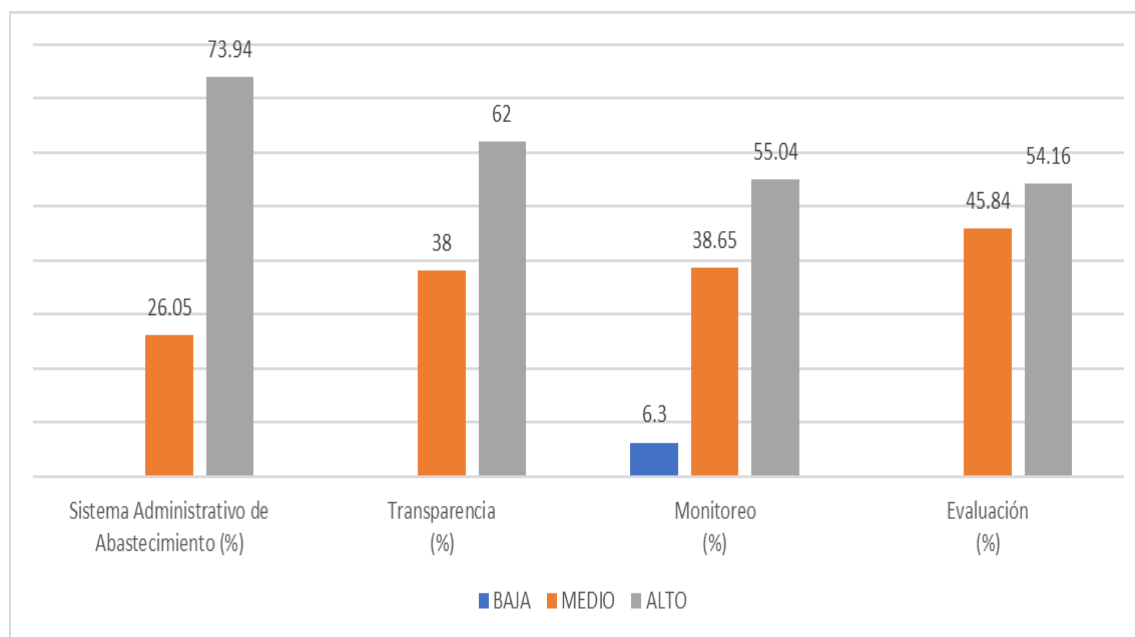


Figura 2. Niveles de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento y sus dimensiones.

Las afirmaciones efectuadas en la ficha de encuesta vinculado al sistema administrativo de abastecimiento, se enfocó en tres dimensiones: primero es la transparencia, para medir el nivel de funcionalidad del nuevo marco legal del Sistema Nacional de Abastecimiento en la entidad, la existencia de articulación sistémica entre los diferentes órganos de la entidad y externos, el acceso a la información con el sistema de abastecimiento actual, por ello se emplearon los indicadores de legitimidad, información y accesibilidad, revelando el 62% el nivel alto de aprobación y el 38% de nivel medio; la segunda dimensión es el monitoreo, empleado para medir si el sistema de abastecimiento actual facilita y satisface el cumplimiento de los requerimientos de las áreas usuarias, que permite alcanzar los resultados deseados, reducir los costos en recursos y tiempo sin mitigar la calidad, la supervisión y monitoreo de los procesos administrativos de abastecimiento, se utilizaron los indicadores de eficacia, eficiencia y equidad, revelando el resultado de 55.04% con nivel de aceptación alto, el 38.65% con nivel medio y el 6.3% con nivel bajo de aceptación; la tercera dimensión es la evaluación, para medir el impacto que genera el sistema de abastecimiento en las áreas usuarias, si permite que cualquier usuario tenga acceso a la información que se procesa internamente, la percepción de la transparencia del sistema administrativo de abastecimiento, si los procedimientos están alineados al marco de la ley de Sistema Nacional de Abastecimiento y su reglamento, se

empleó el indicador de impacto, se reveló el 54.16% de nivel de aceptación alto y el 45.84% de nivel aceptación medio del usuario interno. En síntesis, los datos en niveles de aprobación para la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento ha revelado el 73.94% con nivel alto y el 26.05% con nivel bajo de aceptabilidad.

3.2 Resultados de Correlación

3.2.1 Factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima.

H₁: Si existe relación entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima.

Tabla 6

Prueba de la correlación de Spearman para las variables factores de productividad del usuario interno y calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

Variables		Calidad del Sistema Administrativo de Abastecimiento	
Rho de Spearman	Factores de productividad del usuario interno	Coefficiente de correlación	0,350*
		Sig. (bilateral)	0,017
		N	46

* La correlación bilateral es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta 2019.

La prueba de correlación Rho de Spearman para las variables de la Tabla 6, se observa el coeficiente de correlación Spearman es 0,350 y el valor significativo bilateral es $p = 0,017$, menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna H₁. Ello sostiene que existe una correlación positiva moderada entre el nivel de los factores de productividad del usuario

interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

3.2.2 Gestión por resultados, vocación de servicio, trabajar en equipo del usuario interno y el sistema administrativo de abastecimiento

Hipótesis específicas:

H₀: No existe relación entre los niveles de gestión por resultados, de trabajar en equipo y de vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima.

H₁: Si existe relación entre los niveles de gestión por resultados, de trabajar en equipo y de vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima.

Tabla 7

Prueba de la correlación de Spearman para la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento y los niveles de gestión por resultados, vocación de servicio y trabajar en equipo.

Variable		Nivel de gestión por resultados	Nivel de trabajar en equipo	Nivel de vocación de servicio	
Rho de Spearman	Calidad del Sistema Administrativo de Abastecimiento	Coeficiente de correlación	0,326*	0,297*	0,278
		Sig. (bilateral)	0,027	0,045	0,061
		N	46	46	46

* La correlación bilateral es significativa en el nivel 0.05.

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta 2019.

La prueba de correlación de Spearman, en la Tabla 7, se observa el nivel de la dimensión gestión por resultados y la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento el coeficiente de correlación Spearman es 0,326 y valor significativo bilateral es $p = 0,027$, menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna H₁. Sosteniendo que existe una

correlación positiva moderada entre el nivel de gestión por resultados del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima.

Además, se observa que la dimensión del nivel trabajar en equipo del usuario interno y variable calidad en el sistema administrativo de abastecimiento, el coeficiente de correlación Spearman es 0,297 y el valor significativo bilateral es $p = 0,045$, menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Sosteniendo que existe una correlación positiva ligeramente moderada entre el nivel de trabajar en equipo del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima.

Por último, se observa que la dimensión del nivel de vocación de servicio del usuario interno y la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento, se obtuvo el coeficiente de correlación Spearman de 0,278 y el valor significativo bilateral es $p = 0,061$, mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que SI se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alterna H_1 . Precizando que NO existe relación entre la vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

Entonces, se precisa que existe relación directa y significativa entre los niveles de la gestión por resultados y trabajar en equipo del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima; con un grado de correlación lineal moderada y no existe relación entre el nivel de vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

IV. Discusión

Del análisis de los resultados y hallazgos encontrado en la prueba de hipótesis aceptamos la alternativa general que establece que existe relación directa y significativa entre la productividad del usuario interno y la calidad de sistema administrativo de abastecimiento; este resultado guarda relación con lo que señalaron Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017), respecto que la productividad en el proceso organizacional es importante el recurso humano como factor interno para determinar los niveles de productividad y su influencia permitirá lograr los objetivos y metas propuestas en relación con los costos y los sistemas de gestión de la calidad en la productividad. Asimismo, Prokopenko (1989), señaló que en el sector público la productividad está dada por la entrega del producto final con su insumo que representa la eficiencia y la repercusión logrado por dicho organismo es su eficacia, y la principal utilidad potencialmente son las operaciones internas empleadas para establecer y ajustar las metas, realizar una estimación de recursos, el presupuesto evaluar iniciativas y los cambios de la organización; que naturalmente orienta la importancia en el recurso humano para el desarrollo y control de estas actividades.

Comparadas las investigaciones y afirmaciones de los autores se comprende que la productividad en el sistema administrativo de abastecimiento del organismo o entidades públicas se refleja en la importancia del recurso humano en su capacidad, compromiso, integridad, para que desarrolle las actividades funcionales en las respectivas áreas de la cadena de abastecimiento público, confirmando así su relación positiva y significativa con la normativa del sistema nacional de abastecimiento.

Con relación a la hipótesis específica alterna se acepta y se establece que existe relación directa y significativa entre los niveles gestión por resultados y trabajar en equipo del usuario interno con la calidad del sistema administrativo de abastecimiento; como factor importante de la productividad se involucra la gestión por resultados y trabajar en equipo sujeta a los lineamientos del marco legal del sistema nacional de abastecimiento y seguimiento de las políticas institucionales; Jaimes, Luzardo y Rojas (2018), señalaron que en la productividad laboral existen dos factores determinantes: el recurso humano y el proceso productivo, teniendo como indicadores el comportamiento grupal y ambiente de trabajo con 62.32% de variabilidad de datos y en la gestión de procesos, la capacidad y control representan el 59.42% del total; comparando estos resultados con el obtenido en el nivel de gestión por resultados y trabajar en equipo hallados en la presente investigación resultan congruentes con un grado de correlación moderada.

Asimismo, lo referido por Tamayo, Del Río y García (2014), en su modelo de gestión organizacional basado en el desarrollo humano, condiciones laborales, productividad, cualidades personales y calidad de vida; la persona representa el elemento particular y diferencial de muchas organizaciones que llevan al éxito o fracaso, dependiendo de sus relaciones para intervenir directamente en sus procesos sistemáticos de información comunicación y toma de decisiones en atención a sus objetivos organizacionales competentes. Sumado las contingencias en la cadena de abastecimiento por el corte improvisado que origina el aislamiento o flujo normal de la cadena en cuanto al incremento o carencia descontrolada de la demanda como lo señaló Castillo (2017), resulta consecuente la problemática del sistema de abastecimiento público que atraviesan algunas entidades que pueden ser ocasionados en algunos casos por las fases del proceso de contrataciones que planteó Domínguez y Durand (2015); por lo tanto, si conocemos correctamente el funcionamiento y proceso de la cadena de abastecimiento público, enfocando la articulación y coordinación entre los diferentes actores de esta cadena y administrarlo bajo una gestión por resultados y en equipo estaríamos solucionando muchos problemas y conllevaríamos a mejorar la productividad y competitividad del aparato estatal, y eso se ve demostrado y reflejado en la presente investigación señalando que si existe relación directa y asociativa entre los indicadores de gestión por resultados y trabajar en equipo del usuario interno con el sistema administrativo de abastecimiento.

Respecto a la hipótesis nula de que no existe relación entre la vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, resulta que la persona tiene conductas y emociones complejas e indistintas, que intervienen en la administración pública para atender las demandas del servicio en la medida que se sientan satisfechos por las actividades que ejecuta y por otro lado, el sistema administrativo de abastecimiento es un conjunto de procesos y procedimientos normativos que exige el cumplimiento en la administración pública, por lo que resulta indiferente la asociación de ambas variables por tener características opuestas pero si son importantes atribuirles la vocación de servicio en las personas y el sistema administrativo de abastecimiento al cumplimiento de las organizaciones y entidades del Estado para su correcta administración de bienes, servicios y obras en beneficio de la ciudadanía y usuarios internos.

Por lo tanto, todas las organizaciones públicas o privadas con el transcurrir del tiempo tienden a evolucionar conforme a sus necesidades organizacionales que le permitirá mejorar su nivel de productividad, competencia y desempeño, manteniéndose sostenible a

la demanda de la sociedad, de no ocurrir ello su tendencia será estacionaria e inexistente. Con esto, una gestión administrativa debe proteger y conservarse proclive a mejorar sus procesos con el propósito de lograr un mejor empleo de los recursos disponibles en el marco de las funciones y principios administrativos que faciliten corregir sus deficiencias, perfeccionar y controlar su productividad y brindar la calidad total en bienes o servicios a satisfacción de los usuarios finales, con resonancia en la imagen de la organización.

Por último, la presente investigación representa un aporte a la comunidad científica y contribuirá en el mejoramiento y desarrollo de la gestión de la cadena de abastecimiento en las entidades públicas y privadas permitiéndoles ser más competitivos y productivos para la sociedad.

V. Conclusiones

Primera.

Se estableció que existe relación directa y significativa entre el nivel de los factores de productividad del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima, con un $Rho = 0.350$ que indica una correlación moderada y el índice de significación $p = 0.017$; lo que se traduce, la intervención de mejora continua en los procesos internos en el marco legal, mejorará la productividad interna de las entidades públicas.

Segunda.

Se estableció que existe relación directa y significativa entre el nivel de gestión por resultados del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima. con un $Rho = 0.326$ que indica una correlación moderada y el índice de significación $p = 0.027$; por lo que se infiere, la intervención de mejores prácticas orientadas a resultados en la gestión administrativa de abastecimiento contribuye a incrementar la productividad de las entidades públicas.

Tercera.

Se determinó que existe relación directa y significativa entre el nivel de trabajar en equipo del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima, con un $Rho = 0.297$ que indica una correlación ligera y el índice de significación $p = 0.045$; es decir, la implementación del sistema administrativo de abastecimiento con el nuevo marco legal, implicará a los usuarios internos la articulación de la mejora de sus procesos y por ende la productividad laboral será más eficiente y efectiva a satisfacción de las áreas usuarias y consecuente para la ciudadanía.

Cuarta.

Se determina que no existe relación directa entre el nivel de vocación de servicio del usuario interno y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima, en vista que del contraste de hipótesis se obtuvo un $Rho = 0.278$ e índice de significación $p = 0.061$, superior al nivel de correlación significativa 0.05 ; lo que se comprende no existe asociación entre las variables antes señaladas.

VI. Recomendaciones

Primera.

Se recomienda que el Ministerio del Ambiente, deberá perfeccionar algunos procesos en la cadena de abastecimiento público, en cuanto se refiere a la transparencia, monitoreo y evaluación, apoyado con herramientas tecnológicas para el control de los bienes, recursos, servicios y obras que son administradas por la entidad y complementarlas en la mejora continua de la competitividad y productividad del sistema administrativo de abastecimiento que conlleven a una óptima prestación de los servicios ante las necesidades y satisfacción de las áreas usuarias y del ciudadano quien percibe la calidad del servicio.

Segunda.

La implementación del nuevo marco normativo del Sistema Nacional de Abastecimiento, contribuirá con la efectiva y eficiente administración de los bienes y recursos asignados a las entidades públicas para beneficio y satisfacción de las áreas usuarias y la ciudadanía, por consiguiente exigirá que el servidor público se encuentra convenientemente capacitado y entrenado con las herramientas adecuadas tecnológicamente y comprometido en el ejercicio de la función pública de forma transparente actuando con probidad, equidad y justicia; por lo que se recomienda la programación y ejecución de capacitación continua a fin de fortalecer las capacidades cognitivas del servidor público y tenga las herramientas adecuadas para el futuro cambio.

Referencias

- Ameca, J.A. (2014). *Cliente interno y externo en una organización*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/author/josealbertoamecacarreon/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Castillo, J. (2017). *¿Cómo elaborar planes de contingencia en la cadena de suministro?* Recuperado de https://www.esan.edu.pe/cgi-bin/mt/mt-cp.cgi?mode=view&id=10395&blog_id=11
- Cequea, M. y Rodríguez-Monroy, C. (2012). Productividad y Factores Humanos, un modelo con Ecuaciones Estructurales, *Interciencia*, 37(2), 121-127. ISSN Electrónico: 2244-7776
- Dominguez, Tatiana y Durand, N.J. (2015). *Análisis descriptivo de la problemática de las contrataciones estatales en el marco del sistema de abastecimiento público*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Equipo de auditoría del Ministerio del Ambiente. (2019). *Recomendaciones de auditoría - primer semestre 2019*. Recuperado de <http://www.minam.gob.pe/transparencia/wp-content/uploads/sites/48/2019/07/Recomendaciones-de-Auditoria-PRIMER-SEMESTRE-2019.pdf>
- Espinoza, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación, Hypothesis in research. *Mendive, revista de educación*, 16(1), 122-139.
- Felsinger, E. y Runza, P.M. (2002). *Investigación de productividad: un estudio de caso en un departamento de siniestro*. Argentina: Universidad del CEMA Argentina. Recuperado de https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- Fontalvo-Herera, T.J., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: inferencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60.
- Galan, J. S. (2019). *Abastecimiento*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Heizer, J. y Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*, (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*, (5ª ed.). Santa Fé, México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Instituto Nacional de Administración Pública (1977). *Sistema de abastecimiento, Decreto Ley 22056*, recuperado de <http://www.justia.peru.com/federales/decretoleyes/>

- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M.D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Lozada, J. (2014). *Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria*. Pichincha, Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamerica, Quito.
- Marsiglia, J. (2013). *¿Cómo gestionar las diferencias?: la articulación de actores para el desarrollo local*. Recuperado de http://cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/2013/archivos/Mesa_8_Marsiglia.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Perú Sistema Nacional de Abastecimiento Público*. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Sistema-Nacional-de-Abastecimiento-C%C3%A9sar-Candela-Castillo.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). *Texto único ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima Perú. Sistema Peruano de información jurídica: www.minjus.gob.pe/dgdoj
<http://spij.minjus.gob.pe>
- Normas Legales (13 de marzo de 2019), Ley de Contrataciones del Estado Ley 30225 y su reglamento Texto Único Ordenado del Decreto Supremo N° 082-2019-EF, *El Peruano*, 9-29, 1749200-1, Lima Perú: Editora Peru.
- Normas Legales (20 de diciembre de 2007), Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley 29158, *El Peruano*, 360404-360413, 145358-2, Lima Perú: Editora Peru.
- Normas Legales (16 de setiembre de 2018), Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento Decreto Legislativo N° 1439, *El Peruano*, 52-56, 1692078-14, Lima Perú: Editora Peru.
- Normas Legales (20 de julio de 2002), Ley de Bases de la Descentralización Ley N° 27783, *El Peruano*, 226716-226724, 13014, Lima Perú: Editora Peru.
- Orbegoso, C. V. (2018). *Mejores gobiernos, ciudadanos felices*. Los Olivos, Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad César Vallejo.
- Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo*. Barcelona, España: Deusto.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad: manual práctico*. Ginebra. OIT, ISBN 9789223059019. Fundación UADE. Recuperado de:
[https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:244076/ada?qu=RECURSOS+FINANCIE+ROS&ic=true](https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:244076/ada?qu=RECURSOS+FINANCIE+ROS&ic=true)

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*. Lima, Perú: Editora Perú.
- R&C Consulting - Escuela de Gobierno y Gestión Pública. (2019). *Los retos del nuevo Sistema Nacional de abastecimiento en la gestión pública*. Recuperado de <https://rc-consulting.org/blog/2019/03/los-retos-del-nuevo-sistema-nacional-de-abastecimiento-en-la-gestion-publica/>
- Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
- Salvatierra, A. y Alcas, N. (2018). *Modelamiento dinámico de la calidad del servicio en una institución pública*. Los Olivos, Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad César Vallejo
- Secretaría General del Ministerio del Ambiente. (2019). *Resolución de Secretaria General N° 046-2019-MINAM*. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357146/046-2019-RSG.pdf>
- Tamayo, Y., Del Río, A. y García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de negocios*, 70-77.
- Tamayo, M. y Tamayo (2008). *El proceso de la investigación científica*. (4a. ed.). México: LIMUSA Noriega.
- Torres, A., Santiago, J., Yañez, M., Bazán, M., Vásquez, M. y Suárez, O. (2014). *Hablemos de transparencia*. Recuperado de: <http://hablemosdetransparencia.blogspot.com/2014/09/algunos-apuntes-sobre-el-concepto-de.html>
- Valdez, A. y Vergara, A. (2017). La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación. *Opera*, 21, 79 - 94.
- Villoría, M. (2016). El papel de la administración pública en la generación de calidad democrática. *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Reforma y Democracia*, 65, 5-38.

Acta de Aprobación de originalidad de Trabajo Académico



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Dr. Cruz Antonio Lip Licham, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Productividad del usuario interno y Sistema Administrativo de Abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, Lima" del estudiante **Héctor Godoy Cruz**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de enero del 2020.



Dr. Cruz Antonio Lip Licham
DNI: 07517707

Pantallazo del reporte de coincidencias en el programa Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1049816745&o=1214877938&lang=es

feedback studioHector GODOY CRUZ | Productividad del usuario int... -- /0 < 7 de 13 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Productividad del usuario interno y sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente - Lima.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Bc. Hector Godoy Cruz (ORCID: 0000-0003-0017-6826)

ASESOR:
Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú
2020

Resumen de coincidencias

17 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Instituto S... Trabajo del estudiante	1 %
5	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %
6	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 8239 | Text-only Report | High Resolution | Activado

10:23 a. m.
18/01/2020

Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GODOY CRUZ, HÉCTOR

D.N.I. : 07464919

Domicilio : Av. 3 DE OCTUBRE 365 COM.S

Teléfono : Fijo : Móvil : 959686714

E-mail : h.godoyc@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GODOY CRUZ, HÉCTOR

Título de la tesis:

PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO Y SISTEMA

ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO EN EL MINISTERIO

DEL AMBIENTE, LIMA.

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 09 FEBRERO 2020

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HÉCTOR GODOY CRUZ

INFORME TITULADO:

PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO Y SISTEMA
ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO EN EL MINISTERIO
DEL AMBIENTE - LIMA.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 24 ENERO 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

ANEXOS

Anexo 2:

Instrumento de recojo de información

FACTORES DE PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO

Estudio: Productividad del usuario interno y sistema administrativo de Abastecimiento, en el
Ministerio del Ambiente - Lima.

FECHA:

Nº encuesta:

Estimado colaborador, estamos interesados en conocer su opinión sobre los factores de productividad en la Oficina de Abastecimiento del Ministerio del Ambiente, con el propósito de mejorar los servicios que ofrece el organismo a los usuarios de la entidad y la calidad del sistema administrativo de abastecimiento. Considere la entidad como el Ministerio del Ambiente y el área el lugar donde desempeña sus funciones y pertenece a la Oficina de Abastecimiento.

Instrucciones: Marque una (X) en el número correspondiente en cada caso de acuerdo a su percepción. Sus respuestas son anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

DATOS GENERALES:

TIEMPO DE SERVICIO EN: AÑOS: MESES:

AREA LABORAL: Programación () Contrataciones () Servicios Generales () Control Patrimonial ()

SISTEMA QUE UTILIZA: SIAF () SIGA () SITRADO () ECODOC () SEACE () SIGFYS () OTRO:

Ítem	Descripción	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos?					
2	¿Se anticipa a los plazos establecidos previniendo eventos inesperados?					
3	¿Plantea mejoras en los procesos y propone cambios con el fin de optimizar los resultados previstos?					
4	¿Genera alternativas de solución ante la deficiencia o posible carencia de recursos?					
5	¿Propone planes de acción o actividades que viabilicen el logro de los objetivos con los estándares de calidad establecidos?					
6	¿Implementa medidas correctivas que mejora la ejecución del Plan de Acción o sus actividades?					
7	¿Administra, controla o racionaliza los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos?					
8	¿Prioriza las metas y objetivos estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento?					
9	¿Establece controles previos, para cumplir con el nivel de calidad esperado?					

Ítem	Descripción	5	4	3	2	1
10	¿Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos?					
11	¿Realiza las tareas asignadas siguiendo las directivas e instrucciones recibidas?					
12	¿Cumple con las tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados?					
13	¿Ejecuta las tareas reconociendo su impacto o consecuencia para el logro de objetivos?					
14	¿Identifica con anticipación las necesidades del usuario?					
15	¿Propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas?					
16	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario?					
17	¿Evalúa las diferentes alternativas para facilitar una respuesta integral y sustentada al usuario?					
18	¿Muestra empatía al atender los requerimientos del usuario?					
19	¿Utiliza información disponible con el propósito de completar el servicio al usuario?					
20	¿Atiende con paciencia al usuario, mostrando interés frente a sus necesidades?					
21	¿Atiende con prontitud los requerimientos de los usuarios?					
22	¿Traslada consultas y requerimientos del usuario cuando no está en su ámbito competente?					
23	¿Sigue las instrucciones para atender los requerimientos del usuario?					
24	¿Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos?					
25	¿Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones de los demás miembros del equipo?					
26	¿Incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros?					
27	¿Participa de forma activa en las tareas de su equipo?					
28	¿Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo?					
29	¿Establece adecuada relación interpersonal, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo?					
30	¿Coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar?					
31	¿Comparte información relevante al equipo para el logro de los objetivos en común?					
32	¿Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de los objetivos?					
33	¿Realiza la parte del trabajo que le corresponde?					
34	¿Interactúa con su equipo de trabajo?					

CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO PÚBLICO

Estudio: Productividad del usuario interno y sistema administrativo de abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente - Lima.

FECHA:

N° ENCUESTA:

Estimado colaborador, estamos interesados en conocer su opinión sobre el Sistema Administrativo de Abastecimiento en el Ministerio del Ambiente, con el propósito de mejorar los servicios que ofrece el organismo a los usuarios de la entidad y su actualización normativa conforme a la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento. Considere la entidad como el Ministerio del Ambiente y el área funcional es el lugar donde desempeña su cargo y pertenece a la Oficina de Abastecimiento. Marque el número correspondiente en cada aseveración de acuerdo a su percepción. Sus respuestas son anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

INFORMACION ESPECIFICA:

TIEMPO DE SERVICIO EN: AÑOS: MESES:

AREA LABORAL: Programación () Contrataciones () Servicios Generales () Control Patrimonial ()

SISTEMA QUE UTILIZA: SIAF () SIGA () SITRADO () ECODOC () SEACE () SIGFYS () OTRO:

+

Ítem	Descripción	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
01	El Decreto Supremo N° 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento, influirá en la competitividad y productividad del sistema administrativo de abastecimiento público.					
02	El Sistema de Abastecimiento, simplifica los procesos de decisión de forma racional y óptima.					
03	El Sistema de Abastecimiento, está alineado y es adecuado con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento.					
04	El proceso administrativo de abastecimiento es adecuado con el sistema de abastecimiento.					
05	El Sistema de Abastecimiento brinda información a la ciudadanía sobre los resultados que genera el proceso administrativo de abastecimiento.					
06	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos de la entidad.					
07	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos externos de la entidad.					
08	El sistema de abastecimiento accede a la información de seguimiento en cualquiera de las etapas de la cadena de abastecimiento público.					
09	El sistema de abastecimiento facilita oportunamente la buena atención al usuario.					

Ítem	Descripción	5	4	3	2	1
10	El sistema de abastecimiento permite alcanzar los resultados deseados del usuario.					
11	El sistema de abastecimiento permite conocer la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.					
12	El sistema de abastecimiento permite reducir los costos en recursos y/o tiempo, sin disminuir la calidad de los servicios que ofrece.					
13	El sistema de abastecimiento permite orientar la distribución de los recursos de la entidad en función de las necesidades de los usuarios.					
14	El sistema de abastecimiento permite el monitoreo de los procesos administrativos de abastecimiento.					
15	El sistema de abastecimiento permite la supervisión de los procesos administrativos de abastecimiento.					
16	Se percibe la transparencia en todo el sistema administrativo de abastecimiento.					
17	La transparencia de la gestión del sistema administrativo de abastecimiento beneficia a quienes ejercen la función pública.					
18	Los procedimientos administrativos de abastecimiento se encuentran adecuados al marco de la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento y su reglamento.					
19	El sistema de abastecimiento permite que cualquier usuario tenga acceso a la información que se procesa.					

Anexo 3.

Confiabilidad

Estadística de fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
La productividad el usuario interno.	0.949	34
Calidad de sistema de abastecimiento.	0,961	19

Fuente: elaboración propia con uso del software IBM SPSS v.23.0.0

Anexo 4.

Base de datos de las variables

Base de datos de la variable factores de productividad del usuario interno.

caso	Gestión por resultados										Vocación de Servicio										Equipo de trabajo																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34			
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
2	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5				
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5				
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4				
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5			
7	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4			
8	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5			
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4			
10	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
11	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
13	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
14	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4			
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5			
16	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4			
17	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
18	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
20	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
21	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
23	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
25	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
29	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
30	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
33	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
35	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
36	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
38	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
40	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
41	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
43	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
44	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
46	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Base de datos de la variable calidad del sistema administrativo de abastecimiento.

caso	Transparencia								Monitoreo								Evaluación			
	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	
1	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	
8	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
12	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
16	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	
22	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
23	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	
26	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
27	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	
30	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	
39	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	
41	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	
42	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	
43	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
44	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Anexo 5. Validación de instrumento.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Dr. Antonio Cruz Lip Licham
Metodólogo

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte - Los Olivos, promoción II LIMA 201802, aula A5, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Productividad y el Sistema Administrativo de Abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Godey Cruz Héctor
D.N.I. 07464919

CERTIFICADO DE VALDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión para resultados								
1	¿Identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿Se anticipa a los plazos establecidos previniendo eventos inesperados?	✓		✓		✓		
3	¿Plantea mejoras en los procesos y propone cambios con el fin de optimizar los resultados previstos?	✓		✓		✓		
4	¿Genera alternativas de solución ante la deficiencia o posible carencia de recursos?	✓		✓		✓		
5	¿Propone planes de acción o actividades que viabilicen el logro de los objetivos con los estándares de calidad establecidos?	✓		✓		✓		
6	¿Implementa medidas correctivas que mejora la ejecución del Plan de Acción o sus actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Administra, controla o racionaliza los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Prioriza las metas y objetivos estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Establece controles previos, para cumplir con el nivel de calidad esperado?	✓		✓		✓		
10	¿Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Realiza las tareas asignadas siguiendo las directivas e instrucciones recibidas?	✓		✓		✓		
12	¿Cumple con las tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados?	✓		✓		✓		
13	¿Ejecuta las tareas reconociendo su impacto o consecuencia para el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Vocación de servicio								
14	¿Identifica con anticipación las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas?	✓		✓		✓		
16	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Evalúa las diferentes alternativas para facilitar una respuesta integral y sustentada al usuario?	✓		✓		✓		
18	¿Muestra empatía al atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		
19	¿Utiliza información disponible con el propósito de completar el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
20	¿Atiende con paciencia al usuario, mostrando interés frente a sus necesidades?	✓		✓		✓		
21	¿Atiende con prontitud los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
22	¿Traslada consultas y requerimientos del usuario cuando no está en su ámbito competente?	✓		✓		✓		
23	¿Segue las instrucciones para atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo							
		SI	No	SI	No	SI	No
24	¿Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos?	/		/		/	
25	¿Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones de los demás miembros del equipo?	/		/		/	
26	¿Incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros?	/		/		/	
27	¿Participa de forma activa en las tareas de su equipo?	/		/		/	
28	¿Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo?	/		/		/	
29	¿Establece adecuada relación interpersonal, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo?	/		/		/	
30	¿Coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar?	/		/		/	
31	¿Comparte información relevante al equipo para el logro de los objetivos en común?	/		/		/	
32	¿Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de los objetivos?	/		/		/	
33	¿Realiza la parte del trabajo que le corresponde?	/		/		/	
34	¿Interactúa con su equipo de trabajo?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Ms: Luis Lestari Cruz Bastián DNI: 0784107

Especialidad del validador: Metodólogo

07 de Diciembre del 2019

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Transparencia								
1	El Decreto Supremo Nº 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento, influirá en la competitividad y productividad del sistema administrativo de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
2	El Sistema de Abastecimiento, simplifica los procesos de decisión de forma racional y óptima.	✓		✓		✓		
3	El Sistema de Abastecimiento, está alineado y es adecuado con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento.	✓		✓		✓		
4	El proceso administrativo de abastecimiento son adecuados con el sistema de abastecimiento.	✓		✓		✓		
5	El Sistema de Abastecimiento brinda información a la ciudadanía sobre los resultados que genera el proceso administrativo de abastecimiento.	✓		✓		✓		
6	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos c : la entidad.	✓		✓		✓		
7	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes organos externos de la entidad.	✓		✓		✓		
8	El sistema de abastecimiento accede a la información de seguimiento en cualquiera de las etapas de la cadena de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Monitoreo								
9	El sistema de abastecimiento facilita oportunamente la buena atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	El sistema de abastecimiento permite alcanzar los resultados deseados del usuario.	✓		✓		✓		
11	El sistema de abastecimiento permite conocer la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.	✓		✓		✓		
12	El sistema de abastecimiento permite reducir los costos en recursos y/o tiempo, sin disminuir la calidad de los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
13	El sistema de abastecimiento permite orientar la distribución de los recursos de la entidad en función de las necesidades de las áreas usuarias.	✓		✓		✓		
14	El sistema de abastecimiento permite el monitoreo de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		
15	El sistema de abastecimiento permite la supervisión de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Evaluación		SI	No	SI	No	SI	No
16	Se percibe la transparencia en todo el sistema administrativo de abastecimiento.	/		/		/	
17	La transparencia de la gestión del sistema administrativo de abastecimiento beneficia a quienes ejercen la función pública.	/		/		/	
18	Los procedimientos administrativos de abastecimiento se encuentran adecuados al marco de la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento y su reglamento.	/		/		/	
19	El sistema de abastecimiento permite que cualquier usuario tenga acceso a la información que se procesa.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Liz Lichom Cruz Quispe DNI: 07244707

Especialidad del validador: Historiador

07 de diciembre del 2019

Previdencia: El ítem corresponde al concepto lúdico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del experto informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) : *Dr. Edwin Alberto Martínez López*
Neotoloyo

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte - Los Olivos, promoción II LIMA 201802, aula A5, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**Productividad y el Sistema Administrativo de Abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Godoy Cruz Héctor
D.N.I.: 07464919

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión para resultados								
1	¿Identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿Se anticipa a los plazos establecidos previniendo eventos inesperados?	✓		✓		✓		
3	¿Plantea mejoras en los procesos y propone cambios con el fin de optimizar los resultados previstos?	✓		✓		✓		
4	¿Genera alternativas de solución ante la deficiencia o posible carencia de recursos?	✓		✓		✓		
5	¿Propone planes de acción o actividades que viabilicen el logro de los objetivos con los estándares de calidad establecidos?	✓		✓		✓		
6	¿Implementa medidas correctivas que mejora la ejecución del Plan de Acción o sus actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Administra, controla o racionaliza los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Prioriza las metas y objetivos estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Establece controles previos, para cumplir con el nivel de calidad esperado?	✓		✓		✓		
10	¿Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Realiza las tareas asignadas siguiendo las directivas e instrucciones recibidas?	✓		✓		✓		
12	¿Cumple con las tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados?	✓		✓		✓		
13	¿Ejecuta las tareas reconociendo su impacto o consecuencia para el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Vocación de servicio								
14	¿Identifica con anticipación las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas?	✓		✓		✓		
16	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Evalúa las diferentes alternativas para facilitar una respuesta integral y sustentada al usuario?	✓		✓		✓		
18	¿Muestra empatía al atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		
19	¿Utiliza información disponible con el propósito de completar el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
20	¿Atiende con paciencia al usuario, mostrando interés frente a sus necesidades?	✓		✓		✓		
21	¿Atiende con prontitud los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
22	¿Traslada consultas y requerimientos del usuario cuando no está en su ámbito competente?	✓		✓		✓		
23	¿Sigue las instrucciones para atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo							
		SI	No	SI	No	SI	No
24	¿Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos?	✓		✓		✓	
25	¿Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones de los demás miembros del equipo?	✓		✓		✓	
26	¿Incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros?	✓		✓		✓	
27	¿Participa de forma activa en las tareas de su equipo?	✓		✓		✓	
28	¿Comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo?	✓		✓		✓	
29	¿Establece adecuada relación interpersonal, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo?	✓		✓		✓	
30	¿Coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar?	✓		✓		✓	
31	¿Comparte información relevante al equipo para el logro de los objetivos en común?	✓		✓		✓	
32	¿Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de los objetivos?	✓		✓		✓	
33	¿Realiza la parte del trabajo que le corresponde?	✓		✓		✓	
34	¿Interactúa con su equipo de trabajo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ MAGNÍER LOPEZ FERRA A DNI: 09080039

Especialidad del validador: PERIODICISTA

09 de 12 del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Transparencia							
1	El Decreto Supremo Nº 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento, influirá en la competitividad y productividad del sistema administrativo de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
2	El Sistema de Abastecimiento, simplifica los procesos de decisión de forma racional y óptima.	✓		✓		✓		
3	El Sistema de Abastecimiento, está alineado y es adecuado con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento.	✓		✓		✓		
4	El proceso administrativo de abastecimiento son adecuados con el sistema de abastecimiento.	✓		✓		✓		
5	El Sistema de Abastecimiento brinda información a la ciudadanía sobre los resultados que genera el proceso administrativo de abastecimiento.	✓		✓		✓		
6	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos de la entidad.	✓		✓		✓		
7	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos externos de la entidad.	✓		✓		✓		
8	El sistema de abastecimiento accede a la información de seguimiento en cualquiera de las etapas de la cadena de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Monitoreo							
9	El sistema de abastecimiento facilita oportunamente la buena atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	El sistema de abastecimiento permite alcanzar los resultados deseados del usuario.	✓		✓		✓		
11	El sistema de abastecimiento permite conocer la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.	✓		✓		✓		
12	El sistema de abastecimiento permite reducir los costos en recursos y/o tiempo, sin disminuir la calidad de los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
13	El sistema de abastecimiento permite orientar la distribución de los recursos de la entidad en función de las necesidades de las áreas usuarias.	✓		✓		✓		
14	El sistema de abastecimiento permite el monitoreo de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		
15	El sistema de abastecimiento permite la supervisión de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		

		DIMENSIÓN 3: Evaluación			
16	Se percibe la transparencia en todo el sistema administrativo de abastecimiento.	SI	No	SI	No
17	La transparencia de la gestión del sistema administrativo de abastecimiento beneficia a quienes ejercen la función pública.	✓		✓	
18	Los procedimientos administrativos de abastecimiento se encuentran adecuados al marco de la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento y su reglamento.	✓		✓	
19	El sistema de abastecimiento permite que cualquier usuario tenga acceso a la información que se procesa.	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ UG: *MARTINEZ LOPEZ EDWIN A* DNI: *99880039*

Especialidad del validador: *PERITAJE*

¹Perifoneo: El ítem corresponde al concepto lógico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de *12* del 20*19*



Firma del experto informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): *Mp. Gustavo Emilio Zoratti Ruiz*
Tomático

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Posgrado con mención en Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte - Los Olivos, promoción II LIMA 201802, aula A5, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"Productividad y el Sistema Administrativo de Abastecimiento, en el Ministerio del Ambiente, Lima"**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Godoy Cruz Héctor
D.N.: 07464919

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES DE PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión para resultados								
1	¿Identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
2	¿Se anticipa a los plazos establecidos previniendo eventos inesperados?	✓		✓		✓		
3	¿Plantea mejoras en los procesos y propone cambios con el fin de optimizar los resultados previstos?	✓		✓		✓		
4	¿Genera alternativas de solución ante la deficiencia o posible carencia de recursos?	✓		✓		✓		
5	¿Propone planes de acción o actividades que viabilicen el logro de los objetivos con los estándares de calidad establecidos?	✓		✓		✓		
6	¿Implementa medidas correctivas que mejora la ejecución del Plan de Acción o sus actividades?	✓		✓		✓		
7	¿Administra, controla o racionaliza los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Prioriza las metas y objetivos estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Establece controles previos, para cumplir con el nivel de calidad esperado?	✓		✓		✓		
10	¿Identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿Realiza las tareas asignadas siguiendo las directivas e instrucciones recibidas?	✓		✓		✓		
12	¿Cumple con las tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados?	✓		✓		✓		
13	¿Ejecuta las tareas reconociendo su impacto o consecuencia para el logro de objetivos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Vocación de servicio								
14	¿Identifica con anticipación las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas?	✓		✓		✓		
16	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
17	¿Evalúa las diferentes alternativas para facilitar una respuesta integral y sustentada al usuario?	✓		✓		✓		
18	¿Muestra empatía al atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		
19	¿Utiliza información disponible con el propósito de completar el servicio al usuario?	✓		✓		✓		
20	¿Atiende con paciencia al usuario, mostrando interés frente a sus necesidades?	✓		✓		✓		
21	¿Atiende con prontitud los requerimientos de los usuarios?	✓		✓		✓		
22	¿Traslada consultas y requerimientos del usuario cuando no está en su ámbito competente?	✓		✓		✓		
23	¿Sigue las instrucciones para atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo						
	SI	No	SI	No	SI	No
24	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. *(Mg.) ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO*

Especialidad del validador: *TEMÁTICO - Mg EN GESTION PUBLICA* DNI: *0980134*

Perfiliencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... *[Firma]*
 Firma del experto informante.

09 de 12 del 20 19

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transparencia								
1	El Decreto Supremo Nº 217-2019-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento, influirá en la competitividad y productividad del sistema administrativo de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
2	El Sistema de Abastecimiento, simplifica los procesos de decisión de forma racional y óptima.	✓		✓		✓		
3	El Sistema de Abastecimiento, está alineado y es adecuado con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional de Abastecimiento.	✓		✓		✓		
4	El proceso administrativo de abastecimiento son adecuados con el sistema de abastecimiento.	✓		✓		✓		
5	El Sistema de Abastecimiento brinda información a la ciudadanía sobre los resultados que genera el proceso administrativo de abastecimiento.	✓		✓		✓		
6	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos de la entidad.	✓		✓		✓		
7	El sistema de abastecimiento tiene articulación sistémica con los diferentes órganos externos de la entidad.	✓		✓		✓		
8	El sistema de abastecimiento accede a la información de seguimiento en cualquiera de las etapas de la cadena de abastecimiento público.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Monitoreo								
9	El sistema de abastecimiento facilita oportunamente la buena atención al usuario.	✓		✓		✓		
10	El sistema de abastecimiento permite alcanzar los resultados deseados del usuario.	✓		✓		✓		
11	El sistema de abastecimiento permite conocer la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.	✓		✓		✓		
12	El sistema de abastecimiento permite reducir los costos en recursos y/o tiempo, sin disminuir la calidad de los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
13	El sistema de abastecimiento permite orientar la distribución de los recursos de la entidad en función de las necesidades de las áreas usuarias.	✓		✓		✓		
14	El sistema de abastecimiento permite el monitoreo de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		
15	El sistema de abastecimiento permite la supervisión de los procesos administrativos de abastecimiento.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Evaluación						
	SI	No	SI	No	SI	No
16	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg) ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

Especialidad del validador: TECNICO - Mg EN GESTION PUBLICA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se logra suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: 09870134

07 de 12 del 2019



Firma del experto informante.

Anexo 6. Constancia que acredita la realización del estudio.



PERÚ Ministerio del Ambiente

Secretaría General

Oficina General de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CONSTANCIA DE ENCUESTA

La Dra. Brenda Valeria Barazorda Valer, Directora de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio del Ambiente, Lima.

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. Héctor Godoy Cruz, realizó una encuesta dirigido a los servidores civiles que laboran en la Oficina de Abastecimiento del Ministerio del Ambiente, en aplicación al estudio de la Tesis "PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO INTERNO Y EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE ABASTECIMIENTO, EN EL MINISTERIO DEL AMBIENTE, LIMA", realizado en el mes de diciembre 2019, para optar el grado de MAESTRO EN GESTION PUBLICA.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Magdalena del Mar, 13 de diciembre del 2019.

Atentamente.

BRENDA BARAZORDA VALER
Directora de la Oficina de Abastecimiento
MINISTERIO DEL AMBIENTE