



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias
en una unidad ejecutora del Rímac, 2023**

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

AUTORA:

Gutierrez Jimenez, Rosana Jesus (orcid.org/0000-0003-4957-8279)

ASESORES:

Dra. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por derramar su bendición sobre mí dándome la fuerza de constancia en cada paso que di en este trabajo, me impulsó y guio la ruta a seguir para alcanzar mi meta soñada.

A Beto mi amado esposo por su amor incondicional por todo el apoyo, paciencia y estímulo a no desmayar en alcanzar mi meta soñada.

A Alonso mi adorado hijo por todo el amor, cariño y paciencia en esta etapa de mi vida para alcanzar mi meta soñada.

A mi papito Antero que está en cielo de donde me iluminó, a mi madre querida Irene por su ejemplo de coraje y fortaleza para hacer frente a la vida, a mis hermanos y a toda mi familia y amigos que me desearon lo mejor para alcanzar mi meta soñada de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Agradecimiento

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios por su bendición, a mi esposo, a mi hijo, a mi familia, por su amor y cariño, a mi asesora Dra. Medali Cueva Rodríguez, por su invaluable dedicación y apoyo en el logro de mi añorada meta, a la Universidad César Vallejo por acogerme en sus aulas, a mis maestros que me brindaron sus conocimientos y enseñanzas, a mis compañeros del postgrado por el entusiasmo para vencer todos los obstáculos presentados para lograr el grado de Maestra en Gestión Pública.

índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. La administración de bienes con sus dimensiones	23
Tabla 2 La satisfacción de la áreas usuarias con sus dimensiones	24
Tabla 3 Pueba de normalidad V1 y V2	25
Tabla 4 Correlación de V1 y V2	26
Tabla 5 Correlación de la recepción de bienes y satisfacción del usuario	27
Tabla 6 Correlación del control de calidad y satisfacción del usuario	28
Tabla 7 Correlación del registro y control y satisfacción del usuario	29
<u>Tabla 8</u> Correlación de la distribución de bienes y satisfacción del usuario	30

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño de investigación	17

Resumen

Este estudio se desarrolló en base a la línea de investigación reforma y modernización del estado teniendo como propósito identificar la relación que existe entre las variables de administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023. La investigación realizada fue de tipo descriptiva, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. Con una, la población conformada por 38 representantes de las áreas usuarias de una unidad ejecutora estatal. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta empleando dos cuestionarios con escala de Likert. Así mismo, el cuestionario se utilizó para medir ambas variables. Los datos se validaron a través del software de Microsoft Excel, y luego fueron procesados en el programa estadístico SPSS en donde se determinó que existe correlación no significativa entre las variables administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias.

Palabras clave: Administración, Bienes, Almacén, Satisfacción, Usuarios.

Abstract

This study was developed based on the reform and modernization of the state research line with the purpose of identifying the relationship that exists between the variables of asset management and the satisfaction of the user areas in an executing unit of Rímac, 2023. The research carried out It was descriptive, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. With one, the population made up of 38 representatives of the user areas of a state executing unit. The technique used to collect the information was the survey using two questionnaires with a Likert scale. Likewise, the questionnaire was used to measure both variables. The data was validated through Microsoft Excel software, and then processed in the SPSS statistical program where it was determined that there is a non-significant correlation between the asset management variables and the satisfaction of the user areas.

Keywords: Administration, Goods, Warehouse, Satisfaction, Users.

I. INTRODUCCIÓN

Una administración deficiente de bienes y servicios en una institución no satisface a los usuarios o clientes, hecho ocurrido en instituciones públicas, privadas, internacional o nacional; esta situación dio origen a que muchos investigadores analicen y recomienden mecanismos para gestionar de manera adecuada. La atención en las instituciones públicas en el Ecuador es poco analizada, siendo necesario y trascendental investigar sobre la implementación de mecanismos para una buena gestión, en donde los trabajadores deben tomar conciencia que la prestación de un servicio está orientada a satisfacer a los usuarios. No es que todo este mal en las organizaciones públicas, con el transcurrir de los años han evolucionado y están tratando de mejorar sus procesos; escenario que requiere de mucho tiempo para lograr alcanzar los estándares de excelencia internacionales, dado a que la idea generalizada es que las entidades públicas no prestan un buen servicio (Tipantiza, 2022).

En la gestión pública Costarricense, existe una insuficiencia para satisfacer al usuario; por la mala conducción de los directivos en la administración de servicios y bienes, siendo preciso que en la gestión pública se introduzca una nueva guía en la gerencia pública (NGP), estilo que proviene del sector privado, quienes tienen direccionados los principios administrativos y gerenciales que benefician al cliente, estos actos generan un mejor resultado en la prestación de cualquier servicio, para ello es prioritario resaltar lo importante que es generar satisfacción en la población mediante una coordinación adecuada entre los actores, para esto, es importante impulsar la implementación de las estrategias de una nueva gerencia pública, con la finalidad de que se logre resultados que impacten a los ciudadanos de manera positiva, en ese sentido es necesario realizar algunos ajustes en los procesos administrativos para suministrar una atención de calidad en favor de dar una mejor satisfacción al cliente (Arley, 2021).

En el sector público de Perú, existe una defectuosa gestión en la administración de bienes en el almacenamiento, en el proceso de la distribución no es oportuna en el proceso de entrega de productos no expiden acorde a las solicitudes de las áreas usuarias que las han requerido, no tienen un sistema adecuado en la distribución de productos, siendo el almacén un actor de mucha importancia en la distribución de bienes, por lo que es preciso implementar

documentos normativos y sistemas informáticos, debido a que estas acciones están relacionadas a las intervenciones realizadas por la PNP que buscan la disminución de delitos que ponen en riesgo la seguridad ciudadana. El objetivo principal fue fortificar el sistema administrativo en el proceso de abastecimiento en el almacén, aplicar la priorización de atención a las áreas usuarias y mejorar la infraestructura del almacén para la conservación apropiada de los bienes e implementar procedimientos que permitan gestionar de manera eficiente los bienes desde la recepción, custodia y distribución a las áreas usuarias (Alarcón & Medrano, 2020).

Asimismo, se menciona que el almacén es lugar principal de toda organización, de considerarlo como un ambiente de depósito, con recursos humanos poco capacitados y de un nivel de desempeño bajo, situación que podría traer consecuencias negativas en el rendimiento productivo, obtener efectos pésimos en eficiencia y eficacia; esta percepción pone en riesgo la labor de los almacenes. Es en esta unidad que se debe gestionar optimizando los recursos materiales y humanos, que permitan ahorrar costes y atender eficazmente al usuario para conseguir los objetivos trazados por la organización (Chirito, 2021). Asimismo, se analizó que una mala interrelación interna en la gestión de almacenes, en donde las jefaturas no concuerdan en el manejo de personal y del tiempo en que van a emplear en la gestión; de estas deficiencias se derivan una calidad pésima de atención al usuario, poniendo en riesgo las inversiones de la organización. Siendo necesario que dicha organización optimice una aplicación de procesos de mejoras en la unidad del almacén (Navarrete, 2022).

En el proceso de la administración de bienes del almacén de una unidad ejecutora del Rímac no permiten alcanzar la satisfacción de las áreas usuarias. Ante esta problemática se formuló el problema general con la consulta ¿De qué manera la administración de bienes se relaciona con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac? y también se planteó los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión de recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac?, ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión de un control de calidad a los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión del registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac? y ¿Cuál es

la relación que hay entre la dimensión de distribución de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac?.

Este trabajo, también tuvo por finalidad encontrar en una unidad ejecutora del Rímac la relación que hay en la administración de bienes que recepciona el almacén con la satisfacción de las áreas usuarias, siendo necesario analizar sus dimensiones en la recepción del bien, efectuar el control de calidad de dichos bienes, verificar los registros en el sistema informático del ingreso de bienes al almacén y facilite formatos adecuados para la distribución a las áreas usuarias; analizar los procedimientos administrativos del manejo de los bienes en el almacén de que si se están realizando adecuadamente, en las condiciones, plazos y calidad que las áreas usuarias lo han requerido.

Así mismo, se buscó responder a las preguntas formuladas y para ello se planteó como objetivo general: identificar la relación que existe entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac y de igual manera se planteó objetivos específicos para que se identifique que relación hay entre la dimensión de la recepción de bienes y la satisfacción de los usuarios, de igual modo, identificar la relación que hay entre la dimensión del control de calidad de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias, también, asimismo identificar qué relación hay entre la dimensión del registro y control de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias y finalmente identificar la relación que se encuentre entre la dimensión de distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias.

La hipótesis general formulada en ésta investigación fue comprobar que existe relación entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac e igualmente se planteó las hipótesis específicas si existe relación en la dimensión de la recepción de bienes y entre la satisfacción de las áreas usuarias, si hay relación entre la dimensión de un control de calidad de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac y identificar si existe relación entre la dimensión del registro y control de bienes e la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac y si existe relación entre la dimensión de distribución de bienes y la satisfacción de los usuarios en una unidad ejecutora del Rímac.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la administración de bienes en una entidad pública o privada, existen investigaciones realizadas por diversos autores en niveles internacional y nacional. Es así como, Abushaikha et al. (2018) el propósito fue determinar la relación de la capacidad logística del almacén y la labor de la distribución; de metodología no experimental - explicativo, de una perspectiva cuantitativa, mediante el cuestionario realizó su encuesta como instrumento para recolectar información, en una muestra de 18 individuos. Los resultados arrojaron que el 50% de individuos encuestados para la capacidad logística del almacén conducida por la alta dirección es eficaz y apropiada, el 70% afirmaron que la labor de repartición de productos son los mejores; demostrando que si hay una relación significativa y positiva de las variables evaluadas, lo que obtuvo como resultado con la prueba estadística p -valor menor a 0.050, en la también manifiesta que se debe mejorar las labores de distribución de manera eficiente, asimismo señala que se debe mejorar el rendimiento logístico.

De la misma manera Jermsittiparsert, K. et al (2019) investigaron el efecto intermediario de los rostros superficiales, dirigido a ubicar la similitud entre la calidad del servicio interno y entre el desenvolvimiento para recuperar el servicio en el centro de llamadas, la naturaleza del estudio fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, correlacional y descriptiva, utilizó el método deductivo de encuestas como metodología; los datos recolectados respaldaron los elementos teóricos y las hipótesis propuestas que se repartieron 858 cuestionarios en formatos a los profesionales médicos de Tailandia empleados del centro, en efecto se tuvo un resultado en donde la atención personal al cliente por parte de los trabajadores de primera a media línea existe una correlación en la calidad del servicio al interior y en el desenvolvimiento para la recuperación del servicio que interesa indagar, consultados a través de las encuestas se percibe que su nivel “de acuerdo” con cada afirmación, siendo 1 que “en desacuerdo total” y 5 “de acuerdo total”, para asegurar la confiabilidad, legibilidad y el tiempo requerido para realizar la encuesta.

El mismo contexto, Corrales (2022) analizó la clase del servicio de una organización pública, como uno de los factores que requieren mejorar sus procesos, productos o servicios que prestan las instituciones públicas del Ecuador,

siendo el objetivo fue hallar la injerencia que hay entre la calidad de la operación y el acto de satisfacer al usuario exterior, utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional como metodología; tuvo una población de 170,489 personas que realizaron trámites en la Agencia de Registro Civil Lacatunga, y la muestra fue 385 personas a través de la aplicación de una encuesta, se identificó el porcentaje de satisfechos, no satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho, muy satisfecho y que encaja con los factores de disponibilidad: turnos, atención e insumos; los resultados que obtuvo es que la mayor parte de usuarios están satisfechos con la dimensión de disponibilidad en la organización con el estado de la atención actual.

De igual modo, Arley (2021) investigó en la dirección pública Costarricense explícitamente municipal en Naranjo en Costa Rica, presta un servicio de atención al usuario que viene siendo deficiente, el objetivo fue investigar la atención que viene brindando la entidad en la plataforma de servicio de la unidad de satisfacción al cliente, para la producción de insumos generen mejoras en una nueva gerencia pública (NGP) siendo así que a través del NGP busca mejorar el servicio a satisfacción de los usuarios en todas las gestiones municipales que realizan, este trabajo se ha analizado el servicio municipal para conocer la satisfacción de los usuarios en un enfoque cuantitativo, correlacional; los usuarios que reciben los servicios de la plataforma conforman su población, es decir población indefinida, obtuvo una muestra de 330 entre los visitantes, aplicó métodos de encuestas y entrevistas entre los usuarios de la Plataforma para conocer la magnitud del agrado de los usuarios, con el propósito de diseñar propuestas de mejora, proponer y establecer una evaluación continua del servicio, hacer seguimiento de mejoras a las deficiencias encontradas que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, Campos (2022) estudió la problemática del usuario respecto a la atención de consulta externa que brinda el hospital del Seguro Social San Luis Potosí en México, investigar si esta institución proporciona servicios de salud en concordancia a lo establecido por el Organismo Mundial de Salud (OMS), siendo el objetivo de este trabajo hallar la magnitud de satisfacción de los usuarios que son atendidos mediante consultas externas, el investigador utilizó el método descriptivo, transversal, con un nivel correlacional no experimental, en una población que realiza consulta externa del Instituto Mexicano y obtuvo como resultado que hasta un 63% de los participantes fueron evaluados como buenos, con un nivel de

satisfacción de un 22% en bueno de excelentes; el ítem que fue evaluado satisfactoriamente con un 40% obtuvo el profesional de orientación al tratamiento médico con excelencia y que concluye con respuestas de los participantes que tienen una relación con las fortalezas de la Unidad Médica en la orientación recibida de parte del personal médico resultan satisfactorios a los usuarios.

Asimismo, Umair et al. (2019) realizaron una investigación cuantitativa, correlacional no experimental, descriptiva, cuyo objetivo fue estudiar el efecto que impacta la logística en la satisfacción del cliente, tuvo 200 tiendas como población, realizó la búsqueda de información encontrando correlación directa entre la logística y entre la satisfacción de los usuarios; que permitiría influenciar al usuario obteniendo un impacto de un 70,7% por los elementos logísticos en la organización, considera que el restante de materiales se debe a otros tipos de elementos que también influyen en la satisfacción, encontrando también un porcentaje de 0,685 para la Rho de Spearman, apreciándose una correlación positiva para cada una de las variables de los factores logísticos y la satisfacción del usuario, así mismo se pudo percibir que se presentó otra acción en donde la satisfacción tiene una influencia para la gestión logística según lo manifestado por los encuestados del 70.7%.

En tanto, Arunyanart et al. (2019) el objetivo fue comprobar que en una compañía tailandesa la eficacia en la gestión de almacenes tiene relación con los inventarios en una unidad de distribución de bebidas, en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, soportó su muestra en la documentación de inventarios realizados anualmente como evidencia para su análisis. Los resultados indicaron que la producción que se encuentra en reserva o stock tuvo una rebaja en un 59,46%, en cuanto al almacenamiento de los productos hubo un incremento del volumen en un 13,73%, para ello de acuerdo con el resultado se tuvo que implementar 365 tarimas más, y contar con más tarimas para desplazar la producción a la zona de distribución, concluyendo que las operaciones de la distribución se debe mejorar; los investigadores concluyen que una gestión en el almacén debe ser eficiente ordenada planificada y controlada para lograr una administración ideal de almacenamiento y con un eficiente control de su producción.

También, Marín (2019) en su propuesta de mejorar la administración del servicio de controlar y almacenar las herramientas de Avianca - Colombia; examinó

el almacenamiento en un sistema informático y control de la organización que muestra situaciones y condiciones que no permite mejorar ni optimizar los procesos administrativos, siendo así, el objetivo del estudio plantear fórmulas de mejora para los tiempos que se derivan en el procedimiento del control y del sistema que actualmente se encuentra funcionando en la entidad; en este estudio aplicó el diseño metodológico con un enfoque de carácter cuantitativo, descriptivo en una población de 400 trabajadores que realizan el mantenimiento de los aviones en línea en la empresa, utilizó la información bibliográfica y base de datos como técnicas de recolección.

Por otro lado, Calero et al. (2020), investigó la operatividad logística en almacenes en la zona 3 de Ecuador, mediante un estudio descriptivo y aplicativo, con la finalidad de reducir costos y ahorrar tiempo, aplicando una encuesta basada en indicadores mejoras continuas en la satisfacción a los consumidores de la institución, en consecuencia concluyen que para una buena gestión en los almacenes se debe implementar el sistema ABC que está diseñada para automatizar los procesos y para que simplifique operaciones en el flujo de información; con la finalidad de que la gestión del almacén sea competitiva con resultados positivos. En este estudio se realizaron pruebas piloto para demostrar su eficacia.

Así mismo, Jarlín & Mauricio (2021) analizaron el efecto que produce la implantación de una herramienta para la gestión de almacenes y como repercute financieramente, que fue denominada (WMS) empleada en una empresa que realiza distribución de materiales ferreteros, aplicaron la implementación de la dinámica de sistemas de evaluación de proyectos como metodología descriptiva consideraron a las variables de tenían impacto de afectación directa o indirecta en la fluidez de caja en la organización, realizaron una operación de simulación y observaron como conclusión que la herramienta implementada les había permitido incrementar la fluidez de la caja en un periodo de cinco años, concluyendo, que en este trabajo se logra validar la implementación del sistema WMS para la misión de almacenes, que tiene un impacto positivo financieramente, que va reducir los tiempos, mostrar la facilidad del uso del sistema, reducir costos y finalmente brindar un mejor servicio, siempre que la alta gerencia facilite fortalecer los procesos

mediante capacitaciones a los trabajadores e invertir en instrumentos tecnológicos que generen mejoras en los procesos logísticos.

Por otro lado, Calzado (2020) analizó una empresa mayorista cubana cuyo objetivo se basó en encontrar la influencia de la gestión de almacenes con las actividades que realizan los operadores logísticos, bajo un enfoque correlacional, mixto sistémico estructural, el personal que opera en el almacén de la compañía fue su población, de quienes obtuvo resultados que evidenciaron la presencia de diversos conflictos en el almacenamiento, como el uso inadecuado de los equipos tecnológicos generando insatisfacción a los usuarios, la investigación generó una propuesta para la realización de acciones que tienen como fin optimizar el rendimiento de los responsables de la unidad, que brinden un servicio de buena calidad al cliente concluyendo que en la compañía debe reformular sus acciones para elevar el rango de servicio y que mejoren los procesos que soportan la toma de decisiones.

En el entorno nacional, Bolívar et al. (2019) investigaron sobre el uso de sistemas productivos dirigidos a mejorar los procedimientos del eslabón de suministro en las operaciones de almacén que opera en un sistema (Radio Frequency Identification-RFID) de la compañía (Servicio de Electrónica - SELEC) ya que actualmente la entidad no cuenta con un sistema moderno en los servicios logísticos que permita verificar el ingreso y salida de materiales y así como también tener un control del conteo de materiales ubicados en el almacén; el objetivo de este trabajo fue implantar un sistema mejorado del RFID en el almacén general de la FAP, con el propósito de dar seguridad al sistema logístico del equipamiento electrónico relacionada a operaciones de aviónica; utilizando la metodología basada en la recojo y análisis de información; y respecto al diseño se realizó con la aplicación de la técnica de entrevistas, su población y muestra tiene como base a los trabajadores de la empresa SELEC que laboran en el almacén.

En igual forma, Navarrete (2022) cuyo objetivo fue encontrar la conexión de sus variables de gestión de almacenes y entre satisfacer al cliente, el estudio aplicado tipo básica, cuantitativo, no experimental, descriptivo en un nivel correlacional utilizó como técnicas la observación y su población fue 60 clientes, la encuesta fue realizada en 60 individuos, con resultados en donde identificó a clientes que percibieron que la gestión del almacén es desde buena a muy buena;

proyectando lo mismo para cada dimensión de la variable gestión de almacenes en categorías de bueno a muy bueno, en relación a la variable de satisfacción de clientes, consideró rangos desde una satisfacción buena a muy satisfechos; y el alcance de sus dimensiones fueron de fiabilidad y capacidad dando respuesta en un nivel de bueno a muy bueno, en relación a los resultados de la gestión de almacén relacionada con la satisfacción de los usuarios obtuvo un coeficiente alto y directo.

Así mismo, Acuña (2022) tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre y la gestión logística y la gestión administrativa en el almacén de la municipalidad distrital de Bellavista, 2021 ante la falta de una apropiada gestión administrativa en la institución que no permite el desarrollo de sus actividades de manera eficaz en beneficio de los ciudadanos específicamente en el área de almacén en donde existe un abastecimiento deficiente, utilizó una metodología con enfoque cuantitativo para operaciones aritméticas con aplicación de la estadística paramétrica, transversal y no experimental, hacer ser aplicada en una población conformada por 40 trabajadores de la que tomó 20 trabajadores administrativos de la institución como muestra, utilizó la escala de medición de Likert como técnica una encuesta del cuestionario con el que midió sus variables de la gestión logística y de una gestión administrativa, los resultados que se obtuvieron han servido para brindar información mejorada en la municipalidad sobre las técnicas y herramientas que serán necesarias en la administración de productos en el almacén y para facilitar la realización de inventarios.

Por su parte, Andaluz (2020) analizó que el Ejército del Perú cuenta con un organizado sistema logístico sobre la base de funciones logísticas, que no tiene un sistema de transmisión y de un adecuado control de información, siendo el objetivo de este estudio encontrar la injerencia de los componentes en el proceso de gestión, que sirven como apoyo en la mejora administrativa, monitoreo y control de municiones; el método que aplicó fue no experimental, con enfoque cuantitativo, utilizó un diseño de estudio descriptivo, analítico y transversal que permite diagnosticar el proceso de gestión de munición, su población estuvo conformada por el universo poblacional finito; aplicó la técnica de entrevistas a funcionarios mediante la muestra razonada con los criterios del investigador no probabilístico, aplicada en la población que labora en la institución que tienen conocimiento y

experiencia en el tema, ambas muestras buscan lograr un balance entre la selección y la representatividad.

Así también, García (2021) el objetivo fue identificar que existe relación en operación en el almacén y entre la satisfacción de los usuarios, utilizó metodología básica, nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y con un corte transversal, 90 trabajadores fue su población que están directamente vinculados con la gestión; aplicó una encuesta presencial, en un cuestionario de 18 consultas en la primera variable y 15 en la variable dos, utilizando la escala de Likert de cada variable, obtuvo un resultado de una correlación bilateral positiva alta con un Rho Spearman de 0,802 y concluye que existe una directa relación entre la gestión del almacén y la satisfacción de áreas usuarias en el MINEDU. Igualmente, Espinoza et al. (2020) investigaron los problemas primordiales que suceden en algunos almacenes de compañías mineras, en un enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, aplicada en una muestra de 22 trabajadores de la minera, a través de cuestionarios como instrumento y técnica la encuesta, detectando que las demoras en la distribución se habían reducido de un 38% al 10%, lograron encontrar una mejora que garantice la eficiencia del servicio.

Respecto a las teorías conexas a la variable administración de bienes, se ha considerado la teoría clásica de la administración que fue enunciada en el siglo XX, según Taylor busca mejorar la eficacia y productividad laboral analizando los cargos y las actividades, permitiendo que se conozca los tiempos y los movimientos que se requiere para cada una de las tareas, para conocer las capacidades humanas que se necesita para cada tarea y asimismo, permiten que se establezca salarios en función a la producción (Agüero, 2007). La teoría clásica de la administración es como una estructuración en una compañía, en una entidad son proyectos, operaciones y control de actividades que se ejecutan con un fin (Chiavenato, 2003) y la teoría racionalista de la administración, profundiza, desarrolla y extiende las ideas de los clásicos de la administración, se ocupa más en los asuntos tecnológicos de programar decisiones, del controlar el actuar de los integrantes del organismo y de formalizar las acciones, haciendo a un lado el poder de las relaciones, los aspectos informales, la dificultad de beneficios y la inferencia del momento (Agüero, 2007).

Asimismo, la teoría de sistemas autorreferenciales, son las que aportan los conceptos y el conocimiento teórico, las observaciones sobre la situación en un determinado momento de la administración, detallando las operaciones internas de un sistema de administrativo (en sus temas organizativos, estructurales y de mantenimiento); explica el funcionamiento del sistema como parte del sistema mayor (sistema político-administrativo), además, ofrece el marco y las condiciones para el éxito del control administrativo, a través de orientación contextual es posible extraer algunas conclusiones que permita un auto control organizacional dentro de la administración para el uso de operaciones y herramientas de control para el sistema administrativo (Pont, 2019).

En cuanto a la variable 2 satisfacción de las áreas usuarias, se encontró una teoría de los dos factores en la que deduce que la satisfacción del cliente se soporta en una dimensión donde los bienes están conectados con la satisfacción del cliente y también con otras que también van asociados con la insatisfacción del usuario; en este proceso del incidente crítico en un único sector dirigido a un fragmento único de mercado como el alumnos emprendedores empresarios, obteniendo resultados que servirán para proponer la aplicación de una teoría nueva que enuncie que las dimensiones de la satisfacción o de la insatisfacción del cliente están relacionados con los servicios y productos (Carmona & Leal, 1998).

Así también, se encontró una teoría de la no confirmación de expectativas esta viene a ser un tipo de mercadotecnia, propone que quien determina su satisfacción es el consumidor, se entiende que el consumidor es el usuario o cliente, que mide factores de calidad después de haber consumido; asimismo, mide la forma como hasta ahora se han realizado las encuestas, el cuestionario fue su instrumento de medida con preguntas cerradas y en escalas de medición (Hernández, 2011). Por otro lado, la teoría de la calidad, esta tiene una evolución hacia la total calidad y cultura de un continuo mejoramiento que son las metas de las instituciones que buscan ofrecer lo mejor en una excelente prestación para la satisfacción del usuario enmarcado en políticas de las organizaciones; impactando en la eficiencia, inyectar al servicio un valor agregado, controlando o propiciando una reingeniería de procesos y de potenciación de recursos, incrementando la productividad a través de la implementación de un modelo que tiene un rol transformador que es la calidad (Chacón & Rugel, 2018).

En cuanto a enfoque conceptual, para la variable administración de bienes se denomina como un proceso de gestión de recursos públicos, que comprende el desarrollo de actividades que se ejecutan en los almacenes desde la recepción, verificación y control de calidad, internamiento y registro, ubicación de bienes, preservación, custodia y hasta el control de stocks; de distribución en donde se realiza los procedimientos de entrega a los usuarios; de mantenimiento en donde se planifica las actividades para mantener los bienes en óptimas condiciones, cautelar su integridad y de ser necesario de la final disposición que viene a ser las acciones de entrega final de los bienes que se realizan mediante actos administrativos u otras formalidades a través de la reasignación, venta o baja definitiva (MEF, 2018).

Del mismo modo, el almacenamiento es parte de la administración y esta agrupa una variedad de actividades que conforman la cadena o sistema de abastecimiento público - CAP que señala que se deben de ejecutar de forma eficiente, dando cumplimiento con el abasto de servicios públicos con el propósito de lograr los resultados programados, el almacén es el área física en donde se custodian los bienes muebles de manera temporal, donde se conservan adecuadamente, los bienes pueden ser reubicados o trasladados a otro lugar conservando su naturaleza, las actividades administrativas en el almacén inician con la recepción de bienes, luego se verifica las características del bien requerido y se hace un examen de calidad, seguidamente se registra para mantener un control del stock y se concluye al distribuir los bienes al usuario (MEF, 2021).

La gestión administrativa tiene una gran importancia, porque se conceptúa como un grupo de actividades y tareas que de manera coordinada apoyan el uso de una forma eficiente los recursos que cuenta la organización, para que se logren desarrollar los objetivos trazados con el fin de conseguir los resultados mejorados en la misma institución, lo que trata de absolver las hipótesis y preguntas relacionados a este tema a visualizar como una de ellas es un su factor de logros exitosos en la gestión administrativa, por lo tanto, se puede deducir que una tarea se lleva a cabo bajo la conducción de otro (Soledispa et al. 2022). También el almacén es una área o local que sirve para guardar una variedad de materiales, necesarios para la operatividad de la institución, sujetos a ingreso, salida, registro, custodia temporal y a controles de inventario; el almacén también es un proceso de

gestión logística en donde se realiza actividades de recepcionamiento y movimiento de materiales hasta el punto final de consumo (Portal, 2023).

Así mismo, administración se define como gobernanza, considerada como una ciencia que facilita realizar actividades para una adecuada gestión dentro de una organización desde etapas pasadas, para un mejor control es importante contar con un sistema administrativo más desarrollado y amplio que permita controlar, administrar, ordenar, dirigir las actividades de la organización, al no contar con un buen vigilancia de los suministros o recursos es necesario hacer modificaciones que permitan mejorar la gestión frente a los usuarios y que el negocio funcione con éxito (Mendoza & Moreira, 2021). En ese mismo contexto, se argumenta que una gestión de almacén está orientada a minimizar tiempos para lograr ser competitivos y brindar calidad de servicio a los usuarios, minimizar las limitaciones de comunicación cuando no tenga un artículo requerido y para ello se debe anticipar el stock de materiales que cuenta con determinada cantidad que no es suficiente para su atención (Leite et al., 2019).

Se conceptúa dimensión de recepción de bienes a la fase de almacenamiento que se desarrolla desde cuando los bienes llegan al local del almacén, en condiciones señaladas en la guía de internamiento u orden de compra cuando proviene de una compra, en el pedido comprobante de salida (PECOSA) cuando es de una transferencia de bienes y en la resolución de aceptación de bienes tratándose de recepción de bienes donados y finaliza con la emisión de un documento denominado de acta de entrega y recepción que suscriben el que entrega y el que recibe los bienes. En esta fase se practica la verificación documentaria y la revisión física de la composición de los bienes como el conteo en concordancia a las especificaciones técnicas del requerimiento bienes (MEF, 2021).

En cuanto al enfoque conceptual de dimensión de control de calidad es la fase en que se verifica que los bienes recibidos contengan las características establecidas en el requerimiento, esta fase denominada también control de calidad, porque se realizan pruebas, exámenes, análisis que validen que los bienes recibidos del proveedor que cumplen con los requisitos descritos en las especificaciones técnicas del requerimiento, el resultado de la evaluación se manifiesta en un informe técnico descrito por el especialista que otorga la viabilidad

que los bienes den ingresar al almacén y disponibles para ser entregados a las áreas usuarias para su consumo final bienes (MEF, 2021).

La dimensión de registro y control es la fase relacionada a los registros en el sistema informático denominado módulo de almacén en el SIGA, que facilita registrar todos los movimientos a que se someten los bienes al ingresar y salir del almacén y que permite tener un control del stock de bienes a disponibilidad de las áreas usuarias y también con fines de informar sobre la cantidad y tipo de bien que se hallan custodiados en el almacén para sustentar los saldos de la cuenta suministros de los estados financieros de la entidad bienes (MEF, 2021). La dimensión distribución de bienes, es la fase que comprende la distribución o traslado de bienes almacenados y que deben ser entregados a las áreas usuarias a través de la PECOSA en las mismas características que señalan las características de las especificaciones que acompañan sus requerimientos bienes (MEF, 2021).

La variable satisfacción de las áreas usuarias, se refiere cuando se realiza la atención a la dependencia que solicita o requiere bienes, servicios u obras en concordancia a sus necesidades, que estén de acuerdo a sus funciones y especialidad, además, se encarga de formular el requerimiento acompañado de las referencias técnicas y que estén acorde con la finalidad pública para la contratación, también forma parte de la verificación técnica de la contratación de su requerimiento, para otorgar su conformidad, participa en la planificación de las contrataciones que deben estar guiados a que las funciones se cumplan en la entidad (LEY 30225, 2019). De igual manera, también está relacionada a satisfacer las necesidades del cliente, es así como se inicia analizando el término de logística que ha evolucionado y está relacionado a la función de comercialización de una organización, es la concepción primordial de la evolución de la logística como una relación del tiempo que existe entre la concepción de la noción que da origen al producto y a su distribución física (Mora, 2019).

Del mismo modo, la satisfacción o insatisfacción según lo percibido por el usuario que se produce cuando se realiza una gestión de adquisición de un bien y se debe tomar en cuenta la satisfacción de este y sus expectativas, para esto, la relación de lo que resulte y la expectativa es proporcional, quiere decir cuando el resultado es bueno, la expectativa causará satisfacción en el usuario; mientras que,

si se tiene un resultado malo, la expectativa inicial de insatisfacción será malo (Kotler & Keller, 2021). Por otro lado, la satisfacción del cliente está relacionada a que la complacencia llevada al campo laboral en una institución está guiada a brindar beneficios a los trabajadores en sus labores; para una satisfacción que brindan los trabajadores en la satisfacción externa, de ahí que la atención al usuario está relacionada con la captación de la empresa respecto a su compromiso y a su bienestar (Chaing et al., 1985) referenciado por (Pedraza, 2020).

La dimensión conformidad es una acción que resulta cuando el área usuaria ha recibido con satisfacción el servicio o el bien acorde a las características descritas en los requerimientos de bienes o en los términos referenciales donde se encuentra descritas los requisitos o características de los servicios solicitados (LEY 30225, 2019). Dimensión tiempo de distribución, es una acción de tomar el tiempo en que los bienes se encuentran almacenados y están disponibles para la entrega, mientras las áreas usuarias no realicen el retiro de los bienes requeridos más será el tiempo en que los bienes permanecerán almacenados, en este proceso es necesario una programación de entrega de bienes, debidamente notificada a las áreas usuarias.

Dimensión oportunidad de distribución, esta acción está referida a la entrega oportuna de los bienes o suministros a las unidades o áreas usuarias, previas coordinaciones de tiempo, recursos y otros medios necesarios, siendo un factor importante que los bienes sean entregados a los usuarios con la finalidad de estos desarrollen operaciones programadas para lograr la realización de metas y objetivos en el plazo establecido por la institución. Dimensión operaciones eficientes, es la capacidad de una institución de buscar mejoras en los procesos que tienen recarga operacional, lograr que los servicios finales sean eficientes, manteniendo el tiempo establecido, la calidad requerida en la prestación de un servicio, siendo necesaria mantener capacitado al personal en las funcionales delegadas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de naturaleza tipo básica, con un nivel correlacional, un enfoque cuantitativo, cada etapa es secuencial, con un orden estricto; no se puede saltar pasos en sus procesos de redacción, es rigurosamente ordenado; permitiendo redefinir la fase avanzada, una vez definida la idea se derivan las preguntas de la investigación para formular el marco teórico; también recolectó información para experimentar la hipótesis soportado en la medición numérica de datos para presentarlos en tablas y figuras como parte del enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2018). En otro artículo se analizó que la obtención de información cuando es relevante engrandece el conocimiento de las variables en las instituciones públicas (Timans et al., 2019). Bajo esta premisa, las variables se cuantificaron y midieron sus dimensiones e indicadores para encontrar las explicaciones que se desarrolló en la investigación.

Por otro lado, se entiende como investigación básica a las experiencias de investigación que tienen el propósito de corregir o mejorar una situación particular o específica, con la finalidad de comprobar si un método o modelo a través de la aplicación creativa e innovadora de una iniciativa de mediación, el caso es de naturaleza de guía, en una agrupación de personas que lo pida. De tal manera que una investigación aplicada trae consigo un beneficio a quienes la ejecutan y a la población atendida (Vargas, 2019). Asimismo, con la finalidad de garantizar la credibilidad de la investigación cualitativa se debe utilizar datos para fijar la dirección que debe tomar la interpretación, para generar las hipótesis y preguntas en la investigación (Haven et al., 2019).

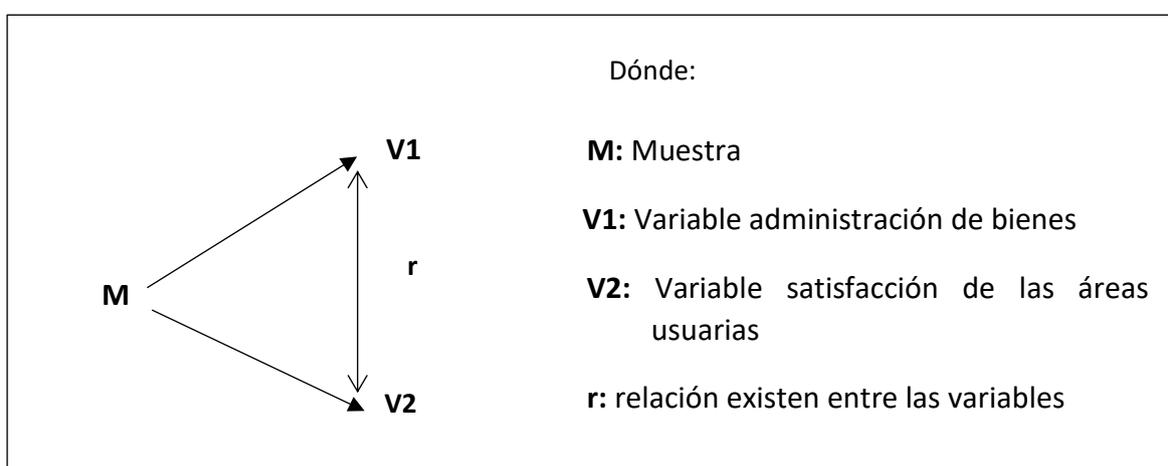
3.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental, de acuerdo con el estudio realizado, se analizó las variables sin ser manipuladas deliberadamente, en un estudio no experimental se aprecian situaciones ya existentes y no se genera ninguna otra situación (Hernández et al., 2018), en tal sentido, no se manipuló ni alteró los datos en este trabajo. La investigación de diseño no experimental se desarrolla considerando que no debe haber intervención que altere la situación actual de las variables que se estudió

(Fauser, 2018), de igual modo, la información obtenida para cada variable no fue alterada respecto a cómo se encontró. De los datos obtenidos en esta tesis es de naturaleza causal correlacional porque se encontró que existe relación entre ambas variables de la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias. Es de corte transversal y el método deductivo; cuando los estudios son realizados en una sola ocasión (Manterola et ál., 2019), es en ese contexto, los datos fueron recogidos por única vez. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo correlacional, se realizó en el método hipotético deductivo y se determinó que existe relación entre ambas variables.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Administración de bienes

Definición conceptual

La administración de bienes es parte de la gestión pública y comprende el desarrollo de las operaciones de almacenamiento de bienes, de distribución, de mantenimiento y de la entrega al usuario (MEF, 2018), también se dice que son los procedimientos administrativos públicos, que son actividades que conforman la cadena de abastecimiento Público – CAP, está relacionado a la gestión en el almacén; el almacén es el área física en donde se custodian los bienes muebles de manera temporal y se conservan adecuadamente; el proceso del almacenamiento comprende procedimientos de la recepción, verificación de la calidad, del registro

de control y de la distribución de bienes (MEF, 2021). Las dimensiones para evaluar en este trabajo son recepción de materiales, el control de calidad, registro - control de bienes y distribución de bienes.

Definición operacional

La variable administración de bienes fue evaluada mediante un cuestionario de 20 preguntas, las que se dividieron en cuatro dimensiones: recepción de materiales, el control de calidad, registro - control de bienes y distribución de bienes, en la escala de medición ordinal desde 1 hasta 5 en las categorías de: siempre = 5, casi siempre = 4, algunas veces =3, casi nunca = 2 y nunca = 1.

Indicadores

Los indicadores de la dimensión recepción de bienes son la verificación documentaria, la dimensión de control de calidad y la verificación técnica del bien; los indicadores de la dimensión registro y control de bienes son el registro de ingreso al almacén de los bienes, almacenamiento del bien y control del stock de bienes y por último en la distribución de bienes los indicadores son la salida de bienes del almacén y la periodicidad de entrega de bienes.

Escala de medición

Se realizó la medición a través de la escala ordinal, para ello se vio por conveniente ordenar las contestaciones del instrumento del 1 al 5 conocido como escala ordinal de Likert (Matas, 2018).

Variable 2: satisfacción de las áreas usuarias

Definición conceptual

Esta acción está relacionada con la conformidad que le otorgan a la recepción de sus bienes que se encuentren en las condiciones que fueron requeridos, las áreas usuarias forman parte de una entidad, es quien solicita bienes, servicios u obras en concordancia a sus necesidades y en acuerdo a sus funciones y especialidad, además se encarga de formular los requerimientos debidamente justificada con la finalidad pública, también participa cuando se planifica las contrataciones, debe realizar la constatación técnica de su requerimiento que además deben estar dirigidos al cumplimiento de las funciones institucionales, para que posteriormente otorgue su conformidad por los bienes, servicios u obras recibidos (LEY 30225, 2019).

De igual manera, la variable satisfacción de las áreas usuarias está relacionada a la actividad del agrado o de las aspiraciones del cliente, de ahí la pretensión de evaluar y calificar a los proveedores con el fin de acelerar los actos en la cadena de abastecimiento, para que la satisfacción del consumidor final sea más eficiente (Mora, 2019), en tal sentido esta variable será evaluada mediante un cuestionario aplicada a los indicadores de las dimensiones de conformidad, tiempo de distribución, oportunidad de distribución, operaciones eficientes, mediante las cuales se busca conocer las necesidades de la satisfacción, de identificar la magnitud de la satisfacción, conocer el tiempo de distribución y la de identificar la oportunidad de la distribución.

Definición operacional

La variable satisfacción de las áreas usuarias fue evaluada mediante un cuestionario de 13 preguntas, las que se dividieron en cuatro dimensiones: conformidad, tiempo de distribución, oportunidad de distribución, operaciones eficientes, en la escala de medición ordinal desde 1 hasta 5 en las categorías de: siempre = 5, casi siempre = 4, algunas veces =3, casi nunca = 2 y nunca = 1.

Indicadores

Los indicadores de la dimensión dan a conocer las necesidades de la satisfacción como medios medir el nivel de conocimiento, de la dimensión para identificar la magnitud de la satisfacción sus indicadores son mecanismos de identificación y encuesta, de la dimensión de conocer el tiempo de distribución sus indicadores son la programación y coordinación y de la dimensión de identificar la oportunidad de la distribución sus indicadores son capacitación, condiciones adecuadas.

Escala de medición

Esta variable también será medida a través de la escala ordinal, habiéndose visto por conveniente establecer un ordenamiento de respuestas al instrumento de valorización del (1 al 5) en la escala ordinal de Likert (Matas, 2018).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es la parte más importante de un estudio, es un conjunto de cosas, que están definidos, limitados y son accesibles, del cual se tomará como referencia para la selección de la muestra, que además debe cumplir con una serie de reglas

preestablecidas. Este estudio resalta que lo importante es precisar la población de un estudio; debido a que, al ultimar el proceso de la investigación la muestra de aquella población será posible extender los resultados que se han obtenido producto del estudio hacia la otra parte de la población o universo (Arias et al., 2019). Para esta investigación se cuenta con una población de 38 representantes de las áreas usuarias de una unidad ejecutora del Rímac.

- **Criterios de inclusión:** estuvo conformado por el personal que representa a las áreas usuarias de una unidad ejecutora del Rímac con un total de 38 personas.
- **Criterios de exclusión:** se excluirá al personal que no se encuentra laborando, personas que no estén en condiciones de participar del estudio.

3.3.2 Muestra

Es una subdivisión de la población con una gran ventaja, porque mediante este grupo se acopiaran datos, y que debe delimitarse y definirse de antelación con precisión, siendo relevante que debe ser representativo de la población (Hernández et al., 2018). Se conformó por 38 representantes de las áreas usuarias.

3.3.2 Muestreo

Cuando se haya definido la unidad que se analiza, se empieza con la demarcación de la población que se examinará procurando que los resultados sean extendidos sobre la dicha población (Hernández et al., 2018). Por otro lado, el muestro es no probabilístico, cuando la selección de la muestra fue intencionada, es decir que los integrantes no fueron elegidos a la suerte (Bacher et al., 2019). En ese contexto, que se efectuó un muestro de tipo no probabilístico, en 38 representantes de una unidad ejecutora del Rímac.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos fue apoyada en instrumentos estandarizados, como una información para todos los casos, los datos que se obtengan a través de la observación, de la medición o de documentos son utilizados como herramientas que justifican su confiabilidad y validez; en trabajos previos o que también generen nuevos estudios apoyados en la revisión de la escritura que se prueban y permitan que se ajusten, son específicos con posibilidad de respuesta, las preguntas, indicadores que serán utilizados (Hernández et al., 2018). Aquel tipo de

instrumento de preguntas cerradas, llamado cuestionario con el que se mide experiencias de los clientes o usuarios, están alineadas por categorías con alternativas definidas por el investigador (Rohandi, 2022).

La validez de un instrumento que permite evaluar es primordial para fijar definiciones, objetivos y verificar la estabilidad o de ser necesario hacer modificaciones a sus relaciones, para este estudio se emplea un instrumento que recoja información específicamente a través de un cuestionario, que debe ser validado por expertos en este asunto donde la medición se representa como una modificación y por su capacidad de dar valor en términos de medida (Contreras & Arias, 2021).

Sobre lo referido a la confiabilidad, está relacionada a las puntuaciones análogas obtenidas con un instrumento y que debe ser tomado en cuenta en oportunidades diversas (Medina-Díaz & Verdejo-Carrión, 2020). También la confiabilidad es la prueba que determina que los datos obtenidos están en un nivel de fiabilidad de eficacia (Tangaja et al., 2021). En este contexto, el instrumento que se aplicará en este trabajo en cuanto a la recopilación de datos será mediante cuestionario, que permita medir a ambas variables en las dimensiones de cada una de acuerdo con sus indicadores y asimismo se hará uso de la escala de niveles de Likert: de 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. El cuestionario para ambas variables fue elaborado por el investigador sobre la base del dimensionamiento de la operacionalización de las variables de una duración aproximada de 15 minutos para marcar sus alternativas y desarrollado de forma presencial.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se preparó los cuestionarios con las que se evaluó las dos variables entre los representantes de las unidades usuarias de una unidad ejecutora del Rímac, se aplicó los instrumentos necesarios para recolectar los datos que fueron necesarios para cada variable, fue necesario explicar previamente a los encuestados sobre la seriedad de este trabajo.

3.6 Método de análisis de datos

Se organizó toda la información obtenida para su análisis respectivo, utilizando medios informáticos en cada variable y sus dimensiones en el software SPSS se efectuó la prueba de normalidad para obtener el valor de significancia, la obtención de los resultados se revela en tablas y figuras, se llevó a cabo las pruebas no paramétricas (rho de Spearman) a fin de obtener las respuestas a las hipótesis formuladas. La mezcla en la investigación científica social de métodos tiende a ser una línea de investigación que se denomina Investigación de Métodos Mixtos (MMR), esto viene a ser un enfoque, que tiene como objetivo explícito de combinar métodos en un marco de una visión alternativa al uso de métodos (Timans et al., 2018)

3.7 Aspectos éticos

En ésta investigación se tomó en cuenta los principios establecidos en el código de ética aprobado con RCU N°03402021-UCV, así mismo se respetó las normas APA 7ma. Edición, todas las citas estarán referenciadas, también se tomará en cuenta los lineamientos de investigación que propone la UCV, se aplicó los instrumentos de recolección de información de forma anónima y finalmente se tuvo en cuenta el uso del Turnitin con el que se midió el grado de similitud en relación con otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Se muestra los resultados tomando en cuenta las variables y dimensiones que se han empleado en plantear el objetivo general y específicos y así mismo se muestra los resultados inferenciales utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en las tablas siguientes:

Tabla 1

La administración de bienes y sus dimensiones

Respuestas	V1. Administración de bienes		D1. Recepción de bienes		D2. Control de calidad		D3. Registro y control de bienes		D4. Distribución de bienes	
	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%
	Malo	5	13.2	4	10.5	22	57.9	8	21.1	3
Regular	32	84.2	33	86.8	16	42.1	29	76.3	22	57.9
Bueno	1	2.6	1	2.6	0	0.0	1	2.6	13	34.2
Total	38	100.0	38	100.0	38	100.0	38	100.0	38	100.0

La administración de bienes en el sector público implica la gestión y control de los activos que pertenecen al dominio público y están destinados al utilización directa o indirecta de dicha comuna. Sin embargo, de acuerdo con los resultados el 84.2% de responsables de las áreas usuarias de una unidad ejecutora del Rímac afirmaron que esta se realiza de manera regular, 13.2% malo y 2.6% afirman que es bueno. De igual manera ocurre con la dimensión de recepción de bienes el (86.8%) afirman que es de forma regular, el 10.5% afirman que es malo y para el 2,60% es bueno, igual caso es en la dimensión del registro - control de bienes el (76.3%) afirman que se realiza de forma regular, para el 21.1% es malo y para el 2,60% es bueno y en la distribución de bienes (57.9%) señalaron que se realiza de manera regular, el 7.9% afirma que es malo y para el 34.2% es bueno. Mientras que, en la dimensión de control de calidad, a decir, del 57.9% de responsables de las áreas usuarias de una unidad ejecutora del Rímac, afirman que es malo y el 42.1% afirman que se realiza de forma regular.

Tabla 2*Satisfacción de las áreas usuarias y sus dimensiones*

Respuestas	V2. Satisfacción de las áreas usuarias		D1. Conformidad		D2. Tiempo de distribución		D3. Oportunidad de distribución		D4. Operaciones eficientes	
	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%
	Malo	2	5.3	4	10.5	11	28.9	11	28.9	1
Regular	36	94.7	34	89.5	23	60.5	26	68.4	36	94.7
Bueno	0	0.0	0	0.0	4	10.5	1	2.6	1	2.6
Total	38	100.0	38	100.0	38	100.0	38	100.0	38	100.0

La satisfacción de las áreas usuarias en lo que respecta a la administración de bienes públicos, es regular según el 94.7% de responsables de las áreas usuarias de una unidad ejecutora del Rímac, pues se refiere al grado de cumplimiento y respuesta positiva que experimentan los usuarios al utilizar los servicios y acceder a los bienes proporcionados por el Estado. De manera similar, ocurre con las dimensiones conformidad (89.5%), tiempo de distribución (60.5%), oportunidad de distribución (68.4%) y operaciones eficientes (94.7%).

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad para las dimensiones de la V1 administración de bienes y V2 satisfacción de las áreas usuarias

	Kolmogorov-Smirnov(*)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RB	,132	38	,093	,964	38	,257
CC	,172	38	,006	,930	38	,020
RCB	,135	38	,080	,935	38	,028
DB	,186	38	,002	,941	38	,044
AB	,125	38	,141	,927	38	,017
SAU	,145	38	,042	,950	38	,088

Conforme a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la dimensión recepción de bienes y la variable satisfacción de las áreas usuarias presentan normalidad por lo que estas variables, al determinar la correlación se hará mediante la correlación de Pearson, sin embargo, para cada dimensión de la variable administración de bienes y ésta misma variable comparado con la variable satisfacción de las áreas usuarias se probará que la hipótesis y la correlación de Spearman debido que tanto las dimensiones y la variable se encuentran distribuidas de manera diferente.

La prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la administración de bienes y la satisfacción de los usuarios en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

H₁: Existe relación entre la administración de bienes y la satisfacción de los usuarios en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 4

Correlación de Spearman entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima 2023

		V2. Satisfacción de las áreas usuarias	
Rho Spearman	V1. Administración de bienes	Coefficiente de correlación	,463*
		Sig. (bilateral)	,003
		N	38

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe un moderado nivel de relación entre la dimensión recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima (Rho= 0.463), Asimismo, $p=0.003 < 0.05$, comprueba que existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, si la administración de bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la dimensión de recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

H₁: Existe relación entre la dimensión de recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 5

Correlación de Pearson respecto a recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima

		V2. Satisfacción	
Correlación de	D1.	Coeficiente de	,383**
Pearson	Recepción de	correlación	
	bienes	Sig. (bilateral)	,018
		N	38

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

Conforme a la correlación de Pearson se llega a determinar que existe moderada relación entre la dimensión de recepción de bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima ($r=0.383$), Asimismo, $p=0.018 < 0.05$, comprueba que existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, si la recepción de bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

H₁: Existe relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 6

Correlación de Spearman entre control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac.

		V2. Satisfacción de las áreas usuarias	
Rho Spearman	D2. Control de calidad de los bienes	Coefficiente de correlación	,573**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

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

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe un fuerte nivel de relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023 (Rho= 0.573), Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, comprueba que existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, si el control de calidad de los bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la dimensión del registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

H₁: Existe relación entre la dimensión del registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 7

Correlación de Spearman entre el registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima

		V2. Satisfacción de los usuarios	
Rho Spearman	D3. Registro y control de los bienes	Coefficiente de correlación	,308
		Sig. (bilateral)	,060
		N	38

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe un moderado nivel de relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023 (Rho= 0.308), Asimismo, $p=0.060 > 0.05$, comprueba que no existe relación entre la dimensión del RyC de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. Es decir, existe una variable exógena que de alguna manera subyace a las dos variables, por lo que la relación es baja, pero esto no determina una tendencia creciente.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

H₁: Existe relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 8

Correlación de Spearman entre distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac

		V2. Satisfacción de las áreas usuarias	
Rho Spearman	D4. Distribución de bienes	Coeficiente de correlación	,230
		Sig. (bilateral)	,164
		N	38

Conforme a la correlación de Spearman se llega a determinar que existe una débil relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023 (Rho= 0.230), asimismo, $p=0.164 > 0.05$, comprueba que no existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, no existe relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. Este resultado explica que existe una variable exógena que de alguna manera subyace a las dos variables, por lo que la relación es débil, pero esto no determina una tendencia creciente.

V. DISCUSIÓN

En ésta investigación el objetivo general fue identificar la relación que existe en la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac,2023; así mismo se concluye que hay un moderado nivel de relación entre la dimensión recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac con valor de ($Rho= 0.463$) y con un $p=0.003<0.05$, lo que comprueba que existe tendencia creciente entre las variables, es decir, si la administración de bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias.

En el análisis estadístico realizado entre las personas encuestadas se determinó que el 84.20% de los representantes de las áreas usuarias afirmaron que la administración de bienes se encuentra en un regular nivel, mientras que un 13.2% afirmaron que la administración de bienes se realiza en un nivel de malo, lo que se corrobora lo señalado en la teoría de la no confirmación de expectativas que quien determina su satisfacción es el consumidor o usuario. Con las variables similares se aprecia en el trabajo de García (2021) cuyo objetivo fue encontrar la relación que existe en la gestión de almacenes y entre la satisfacción de áreas usuarias, donde a través de una encuesta obtuvieron un resultado de correlación bilateral positiva alta con un Rho Spearman de 0,802 determinando que existe una directa relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el MINEDU, por lo que se concluye que en distintos niveles o grados se presenta la insatisfacción de los usuarios respecto a la administración de bienes en las entidades del estado.

En cuanto al objetivo específico 1 que busca identificar la relación entre la dimensión de la recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias, como se visualiza en tabla 3, obteniendo un resultado que el 77.5% de los responsables de las áreas usuarias perciben una satisfacción regular mientras que un 5% de ellos perciben que la recepción de bienes es mala y por tanto su satisfacción de igual modo es mala, corroborando que la recepción de bienes como parte de la administración de bienes requiere de mejoras para satisfacer a los responsables de las áreas usuarias en comparación con lo mencionado por Arley (2021) en

donde el objetivo de la investigación es buscar las mejoras al servicio para satisfacer a los usuarios, en tal sentido la situación de esta dimensión afecta a algunos usuarios de la unidad ejecutora, siendo necesario mejorar la recepción de bienes para satisfacer a todos los usuarios.

Respecto el objetivo específico 2 que busca identificar la relación de la calidad de bienes entre la variable satisfacción de las áreas usuarias, los resultados descriptivos reflejados en la tabla 3, presenta los resultados donde es considerada en un nivel regular por los encuestados con un 50% que afirmó sobre el control de calidad que es regular y que el 10% percibe que es malo, es decir existe una parte de la población que no se encuentra satisfecha, siendo necesario mejorar esta actividad para satisfacer a todos los usuarios, encontrando similitud con lo mencionado por Navarrete (2022) que la relación de la gestión de almacenes como parte de la administración de bienes tiene un alto coeficiente de relación con la satisfacción de los usuarios, por tanto es necesario que una unidad ejecutora del Rímac realice mejoras en las actividades relacionadas a la dimensión de control de calidad para satisfacer a la totalidad de sus usuarios.

En lo relacionado a objetivo específico 3 que se quiere identificar la relación entre la dimensión del registro y control de bienes y la satisfacción de los representantes de los usuarios, se visualiza en la tabla 3 un resultado del 67.5% de los encuestados afirma que la gestión de registros y control de bienes se encuentra en un nivel regular de satisfacción de las áreas usuarias y un 5% de ellos percibe que el control de registro y control de los bienes en el almacén no satisface a los representantes de las áreas usuarias, en comparación con los resultados obtenidos por Campos (2022) en donde un 63% de los participantes evaluaron que la atención es buena y un 22% muy buena cuyo objetivo fue hallar la satisfacción de los usuarios que son atendidos a través de consultas externas, en ese sentido es un porcentaje mínimo que requiere que una unidad ejecutora del Rímac fortalezca las actividades de la dimensión registro y control de bienes.

Respecto al objetivo específico 4 que busca identificar la relación entre la distribución de bienes y la satisfacción de los usuarios, entre los encuestados se obtuvo un resultado de un (52.5%) de responsables de los usuarios de una unidad ejecutora del Rímac que afirmó que la distribución de bienes se realiza de manera

regular y un 5% afirmó que la distribución de bienes es mala, o que no está conforme con la forma de distribución de bienes, en similitud a lo mencionado en la investigación de Espinoza et al. (2020) en donde encontraron retrasos en las entregas de productos debido a diversos factores como la falta de identificación de los productos entre otros. Siendo necesario que en una unidad ejecutora del Rímac refuerce los instrumentos que sirven de apoyo para que la gestión de la dimensión de distribución de bienes satisfaga las necesidades de los usuarios.

En la hipótesis general se planteó comprobar que existe relación entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, en tabla 4 se visualiza los resultados respecto a la hipótesis general, se llega a determinar que hay un moderado nivel de relación entre la dimensión recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac el ($Rho= 0.463$), asimismo el $p=0.003<0.05$ comprueba que existe tendencia creciente entre las variables, es decir, si la administración de bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023.

En tal sentido, Umair et al. (2019) en su investigación localiza una correlación de forma directa entre los elementos logísticos y entre la satisfacción de los usuarios; que permitiría influenciar que la satisfacción del usuario tiene un impacto en un 70,7% por los elementos logísticos en la organización, siendo así, considera que el restante de materiales se debe a otros tipos de elementos que también influyen en la satisfacción, encontrando también un valor de 0,685 para la Rho de Spearman, apreciándose una correlación positiva para cada una de las variables de los factores logísticos y la satisfacción del usuario, en donde se percibe que mediante elementos logísticos necesarios se puede lograr satisfacer a los usuarios.

Respecto a la hipótesis específica 1 si existe relación entre la dimensión de recepción de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023", con los resultados se llega a determinar que existe moderada relación entre la dimensión de recepción de bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima ($r=0.383$), Asimismo, $p=0.018<0.05$, comprueba que existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, si la

recepción de bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, corroborando lo mencionado por Jarlin & Mauricio (2021) en su investigación se logra validar la implementación del sistema WMS para la misión de almacenes, que tiene un impacto positivo financieramente, que va a reducir los tiempos, mostrar la facilidad del uso del sistema que además permite evaluar las gestiones que la compañía tomará en cuenta en la toma de decisiones, reducir costos y finalmente brindar un mejor servicio que generen mejoras en los servicios logísticos a satisfacción de sus usuarios.

En cuanto a la hipótesis específica 2 se planteó determinar si existe relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023; con los resultados se llega a determinar que existe un fuerte nivel de relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac con un valor de ($Rho= 0.573$), Asimismo, $p=0.000<0.05$, que comprueba que existe tendencia creciente entre las variables, es decir, si el control de calidad de los bienes mejora también mejorará la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac.

Esta hipótesis está relacionada con el estudio de Calzado (2020) quien evidenció en su artículo que los resultados presentan diversos conflictos en el proceso de almacenamiento, como el uso inadecuado de los equipos tecnológicos generando insatisfacción a los usuarios, la investigación generó una propuesta para la realización de acciones que tienen como fin mejorar el rendimiento de los responsables de los usuarios, que brinden un buen servicio al usuario, es decir mejorar las operaciones en el almacén en cuanto al uso de la tecnología para un mejor control de la calidad de su producción.

En tanto, la tercera hipótesis específica formulada para identificar que existe relación entre la dimensión del registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023; los resultados reflejaron que se llega a determinar que existe un moderado nivel de relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes y la satisfacción de las áreas

usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023 ($Rho= 0.308$), Asimismo, $p=0.060>0.05$, comprueba que no existe relación entre la dimensión del R y C de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. Es decir, existe una variable exógena que de alguna manera subyace a las dos variables, por lo que la relación es baja, pero esto no determina una tendencia creciente.

En comparación a la investigación de Umair et al. (2019) en donde encuentra una correlación de forma directa entre los elementos logísticos y entre la satisfacción de los usuarios; que permitiría influenciar que la satisfacción del usuario con un impacto en un 70,7%; concluyendo de esta manera que los elementos logísticos son muy importantes en una organización porque tienen por finalidad brindar un mejor soporte en la atención a los usuarios, logrando así la satisfacción del servicio.

Finalmente, en la cuarta hipótesis específica formulada para identificar si hay relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de los usuarios en una unidad ejecutora del Rímac, 2023; se llega a determinar que existe una débil relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023 ($Rho= 0.230$), Asimismo, $p=0.164>0.05$, comprueba que no existe tendencia creciente entre las variables. Es decir, no existe relación entre la dimensión distribución de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. Este resultado explica que existe una variable exógena que de alguna manera subyace a las dos variables, por lo que la relación es débil, pero esto no determina una tendencia creciente.

En comparación a la investigación de Abushaikha et al. (2018) quienes analizaron la relación de la capacidad logística del almacén y la labor de la distribución; mediante el cuestionario realizó su encuesta en una muestra de 18 individuos. Los resultados arrojaron que el 50% de individuos encuestados para la capacidad logística del almacén conducida por la alta dirección es eficaz y apropiada, el 70% afirmaron que la labor de repartición de productos son los mejores; demostrando que si hay una relación significativa y positiva de las variables evaluadas, lo que obtuvo como resultado con la prueba estadística p –

valor menor a 0.050, en la también manifiesta que se debe mejorar las labores de distribución de manera eficiente, que son necesarios para mejorar el abastecimiento en la organización; este estudio cuenta con la predisposición de lograr resultados que facilitaran insertar una forma estratégica de administración de bienes.

Con los resultados obtenidos se percibe que se ha demostrado el propósito de ésta tesis de comprobar que existe relación entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, demostrando que existen operaciones que corresponden a la variable 1 que se deben mejorar con la finalidad de brindar una atención eficiente para lograr la satisfacción de las áreas usuarias que son las que definen si son atendidos satisfactoriamente en la institución.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** la prueba de hipótesis que dio lugar el primer objetivo permitió identificar que existe moderada relación entre la dimensión de recepción de bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. ($r= 0.383$; $p=0.018<0.05$)
- Segunda:** la comprobación de la segunda hipótesis específica logró identificar que existe fuerte relación entre la dimensión de control de calidad de los bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima, 2023. ($Rho= 0.573$; $p=0.000<0.05$)
- Tercera:** la contrastación de la tercera hipótesis identifico que no existe relación entre la dimensión del registro y control de los bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023. ($Rho= 0.308$; $p=0.060>0.05$)
- Cuarta:** la contrastación de la cuarta hipótesis logró identificar que no hay relación entre la dimensión de distribución de bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023. ($Rho= 0.230$; $p=0.164>0.05$)
- Quinta:** se concluye, que el producto de la prueba de hipótesis se ha logrado identificar que se ha encontrado un moderado nivel de relación entre la administración de bienes con la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, Lima 2023. ($Rho= 0.463$; $p=0.003<0.05$)

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda, que una unidad ejecutora del Rímac implemente un sistema de la recepción de bienes que, de instrucciones al personal sobre la verificación documentaria previas al internamiento como el control de plazos de entrega de bienes, fijar espacios adecuados que faciliten la revisión física en cuanto a cantidades, contenido, paquetizado y de conservación durante la etapa de custodia de los bienes.

Segunda: se recomienda que una unidad ejecutora del Rímac, conforme un equipo de profesionales especialistas que se encarguen de verificación técnica de cumplimiento de características técnicas a los bienes internados por los proveedores y que estén soportados en un informe técnico que tenga por finalidad de garantizar a las áreas usuarias que los bienes requeridos son los adecuados para el desarrollo de sus funciones y además que sea el sustento legal para la emisión de la conformidad de la adquisición.

Tercera: se recomienda la mejora del uso de programas informáticos para un mejor control del stock de bienes, uso de controles del ingreso y egreso de bienes del almacén, con la finalidad de mantener un control de stock útil para informar sobre las existencias, realizar inventarios inopinados y conciliados entre lo físico y registros informáticos de uso obligatorio en la entidad.

Cuarta: se recomienda que la unidad ejecutora elabore un sistema informático de distribución que permita llevar un control de las entregas de bienes con el fin atender a los usuarios de manera oportuna para el cumplimiento del desarrollo de sus actividades programadas en la institución.

Quinta: priorizar la capacitación al personal que labora en el almacén sobre las normativa y lineamientos vigentes emitida por los órganos rectores con el fin de mejorar las operaciones que se desarrollan en el área de almacén con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abushaikha, I., Salhieh, L. y Towers, N. (2018). Improving distribution and business performance through lean warehousing. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 46(8), 780-800.
<http://dx.doi.org/10.1108/IJRDM03-2018-0059>
- Acuña, N. (2022). Gestión administrativa y gestión logística en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Bellavista. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79411>
- Agüero, J. O. (2007). Teoría de la Administración: un campo fregmentado y multifacético. *Revista Científica "Visión de futuro"*, 27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>.
- Alarcón, M. (2020). Modernización de la gestión y rediseño de procedimientos en el almacén general de la Policía Nacional del Perú, 2017-2019. Tesis de Maestría. Universidad Continental, Lima.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7545>
- Andaluz, C. A. (2020). Mejoramiento del proceso de gestión de la Munición del Ejército del Perú. Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico, Lima.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2693/AndaluzCesar_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=3
- Arias, J., Villasis, M. A., & Miranda, M. G. (2019). El Protocolo de investigación III; la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-2016. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arley, J. A. (2021). Propuesta para la mejora del Servicio que brinda La Municipalidad de Naranjo en la plataforma de servicio. Tesis de Maestria. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/22707>
- Arunyanart, S., Tangkitipanusawat, P. & Yoshimoto, K. (2019). Improving efficiency warehouse management: a case study of beverage company's distribution center. *Asia-Pacific Journal of Science and Technology*, 24(3), 1- 11.

- <https://so01.tcithaijo.org/index.php/APST/article/view/110744/151387>.
- <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/APST/article/view/110744>.
- Bacher, J., Lemcke, J., Schmich, P., & Quatember, A. (2019). Probability and nonprobability sampling: *Representative surveys of hard-to-reach and hard-to-ask populations*. Current surveys between the poles of theory and practice. Survey Methods: Insights from the Field. shorturl.at/vNU02.
DOI:10.13094/SMIF-2019-00018
- Ballena, M. L. (2019). La Gestión de Almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38060>
- Bolivar & Riquero (2019). Implementación de un sistema RFID en el almacén general del servicio de electrónica de la Fuerza Area del Perú. Tesis de Maestría. Esan Graduate School of Business, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1757>
- Calero, D., Gamboa, J. & Manchego, M. (2020). Organización logística, diagnóstico competitivo en almacenes comerciales de la zona 3 del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(5), 158–181. Retrieved from
DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.190>
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/190/307>.
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73. (18 de septiembre de 2022). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Campos, L. E. (2022). Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social de San Luis Potosí. Tesis de maestría. Universidad Autónoma San Luis de Potosí, Potosí - Mexico.
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona & Leal (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80. Obtenido de [file:///D:/Downloads/Dialnet-La Teoria DeLos Dos Factores En La SatisfaccionDelCliente-187754%20\(3\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-La%20Teoria%20De%20Los%20Factores%20En%20La%20SatisfaccionDelCliente-187754%20(3).pdf)

- Chacón & Rugel (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50), 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. Elsevier. Mc Graw Hill.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/iadmon-chiavenato.pdf>.
- Chirito, F. G. (2021). *Gestión de almacén y productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la oficina regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Contreras, J. A., & Arias, J. (2021). Questionnaire for the selection of fundamental concepts: analysis of validity and reliability. *Informáticos y Telemáticos*, 2(4), 232–239. <https://doi.org/10.26754/CINAIC.2021.0046>.
- Corrales, N.V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con satisfacción técnica de Ambato, Ambato - Ecuador*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>.
- De Koster, R., Le-Duc, T. & Roodbergen, K.J. (2007). Design and control of warehouse order picking: A literature review. *European Journal of Operational Research*, 182(2), 481-501. DOI: 10.1016/j.ejor.2006.07.009
- Espinoza, P., Macassi, I., Raymundo, C. & Dominguez, F. (2020). *Warehouse management model using FEFO, 5s, and chaotic storage to improve product loading times in small- and medium-sized non-metallic mining companies*. Editorial: Institute of Physics Publishing. Repositorio Académico UPC
<http://hdl.handle.net/10757/656393>.
- Fauser, M. (2018). Mixed methods and multisited migration research: Innovations from a transnational perspective. *Journal of Mixed Methods Research*, 12(4), 394-412. DOI: /doi.org/10.1177/1558689817702752
- García, P. R. (2021). *Calidad en el servicio de atención y su relación con la satisfacción del usuario en el centro desconcentrado territorial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Iquitos*. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú.
- Haven, T. & Van, L. (2021). Preregistering qualitative research. *Accountability in Research*, 26 (3), 229-244 [viewed 05 January 2021].

- <https://doi.org/10.1080/08989621.2019.1580147>. Available from:
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08989621.2019.15801>.
- Hernández, P. (2018). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas (CUIB) UNAM Mexico, 34(349-368), 20. doi:dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar, B. (2018). Metodología de la investigación (6ta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>.
- Jarlin, S. & Mauricio, A. (2021). Systemic evaluation of a warehouse management system (WMS) implementation. *UIS Ingenierías*, 20(4), 145-160. 16p.
DOI: 10.18273/revuin.v20n4-2021012.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=55f417bb-ab1f-4a4f-8f7b-87a58cff5e42%40redis>.
- Jermstipparsert, K. Urairak B. (2019). Role of Warehouse Attributes in Supply Chain Warehouse efficiency in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2), 786-802.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27962177041/index.html>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Marketing Management. 14ava edición . México: Editorial Pearson Educación. *Open Journal of Social Sciences*, Vol.4 No.7, July 30, 2016. DOI: 10.4236/jss.2016.47018
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1839933](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1839933)
- Leite, F., Tadeu, C., & Pécora, J. (2019). Picking planning and quality control analysis using discrete simulation: case in a food industry. *Dyna*; 86(208), 271-280. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n208.76105>.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0012-73532019000100271&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica.

- Revista Médica Clínica Las Condes*, páginas 36-49.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Marín, A. T. (2019). Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de herramientas aeronáuticas para la compañía Avianca. Tesis de título. Politécnico Gran Colombiano Institución Universitaria, Bogotá D.C. Colombia.
- Matas, A. (2018). Escala de Medición. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Matusova, D. (2016). The improvement of logistics processes through kaizen and six sigma. *The International Journal of Transport & Logistics*, 16, 1-6. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1848505370?accountid=37408>.
- Maure, L. C., Valdivia, F., Machado, N. I. C., & Glistau, E. (2019). Methodology for the management of risk in the storage and transport of hazardous substances. *Acta Technica Corviniensis - Bulletin of Engineering*, 12(1), 15-20. Retrieved <http://acta.fih.upt.ro> from <https://search.proquest.com/docview/2168837877?accountid=37408>
- Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>.
- Mendoza V. & Moreira J. (2021) A. Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen Administrative Management Processes, a journey from its origin Processos de Gestão Administrativa, uma jornada desde suas origens. *FIPCAEC (Edición 25)*, 6(3), 608–620.
DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza V. & Moreira J. (2021)B. Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen Administrative Management Processes, a journey from its origin Processos de Gestão Administrativa, uma jornada desde suas origens. *FIPCAEC (Edición 25)*, 6(3), 608–620.
<http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>.
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2018, 16 de setiembre). Decreto Legislativo 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de

- <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18211-decreto-legislativo-n-1439/file>.
- Ministerio de Economía y Finanzas -MEF. (2019, 12 de marzo). Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado. Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>.
- Mora, L. A. (2019). Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. *Gestión Logística Integral*, 380.
file:///D:/Downloads/Mora%20Garcia%20Luis%20Anibal%20-%20Gestion%20Logistica%20Integral.pdf
- Navarrete, A. E. (2022). Gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes de la empresa Postes del Norte S.A. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92213>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), undefined-undefined.
<https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V30N76.85191>
- Pont, J. (2019). Teorías neosistémicas y administración pública: posibilidades observacionales y regulativas. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(75). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3575/357565037003/html/>.
- Portal, C. A. (06 de mayo de 2023). Gestión de stock y almacenes. Obtenido de *Gestiópolis*:
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario-stocks-y-almacenes/>
- Resolución Directoral N° 0011-2021-EF/54.01. (28 de julio de 2021). Directiva N° 004-2021 EF/54.01. Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles. Lima, Lima, Perú: EL PERUANO.
- Revista Énfasis Logística*. (14 de Mayo de 2021). Descuidar almacén ocasiona pérdidas a empresas. Obtenido de [logisticamx.enfasis: almacenocasionaperdidas-empresas](http://www.logisticamx.enfasis.com/almacenocasionaperdidas-empresas)
<http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/76798-descuidar->
- Rohandi, M. (2022). *An User Experience Analysis of UNG E-Learning Using User Experience Questionnaire Tool*. 654, 2–6.
file:///C:/Users/kathi/Downloads/125972665.pdf
DOI: [10.2991/assehr.k.220402.037](https://doi.org/10.2991/assehr.k.220402.037)

- Salazar, B. (2019). ¿Qué es la Gestión de Almacenes? *Gestión En El Tercer Milenio*, 2(1), 1–11. <https://www.mendeley.com/catalogue/b8a7ad90-58f93700-98de-3002d9d3a3d1/>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>.
- Tangaja, A., Arceo, A., Centino, A., & Camello, M. (2021). Level of User Satisfaction and Service Quality of Mantalongon Water System Cooperative for Improved Services. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 61(1), 81–92. <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>
- Telek, P. (2018). Effects of logistic processes to the maintenance time. *Vedecké Práce Materiálovotechnologickej Fakulty Slovenskej Technickej Univerzity v Bratislave so Sídrom v Trnave*, 26(42), 135-143. [doi:http://dx.doi.org/10.2478/rput-2018-0016](http://dx.doi.org/10.2478/rput-2018-0016)
- Timans, R., Wouters, P. & Heilbron, J. (2019). Mixed methods research: what it is and what it could be. *Theory Soc*, 48, 193–216. shorturl.at/cfhHL <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v40n2e03>
- Tipantiza, L. G. (2022). Calidad en la atención al usuario en la ANT oficina Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertdad, Ecuador.
- Torres, M., Salazar, F. & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería-Universidad Rafael Landívar*, vol. 03, p. 01-21. ISSN s.n. http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Umair, A., Zhang, W., Han, Z., & Haq, S. (2019). Impact of logistics management on customer satisfaction: a case of retail stores in Islamabad and Rawalpindi. *Revista American Journal of Industrial and Business Managemen*, 9(8), 1723-1752.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada, una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 1 administración de bienes

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
La administración de bienes es parte de las actividades de la Cadena de Abastecimiento de Abastecimiento Público - CAP está relacionado a la gestión en el almacén; el almacén es el área física en donde se custodian los bienes muebles de manera temporal y se conservan adecuadamente; el proceso del almacenamiento comprende procedimientos de la recepción, de verificación de control de calidad, del registro de control y de la distribución de bienes (MEF, 2021).	La variable administración de bienes será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de recepción de bienes, verificación y control de calidad de los bienes, registro y control de bienes y distribución de bienes.	D1: Recepción de bienes	- Verificación documentaria - Verificación física.	1-5	(5): siempre (4): casi siempre (3): a veces (2): casi nunca (1) nunca	Alto Medio Bajo
		D2: Control de calidad de los bienes	- Verificación técnica	6-12		
		D3: Registro y control de bienes	- Registro de ingreso al almacén - Almacenamiento - Control del stock	13-15		
		D4: Distribución de bienes	- Salida de bienes - Periodicidad de entrega	16-20		

Matriz de operacionalización de la variable 2 Satisfacción de las áreas usuarias

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Conformidad	- Satisfacción de la necesidad	1-5	Ordinal	Alto Medio Bajo
D2: Tiempo de distribución	- Programación - Recepción	6-8		
D3: Oportunidad de distribución	- Suministro oportuno	9-10		
D4: Operaciones eficientes	- Capacitaciones - Liderazgo	11-13		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA ADMINISTRACION DE BIENES EN UNA ENTIDAD EJECUTORA DEL RIMAC, 2023

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Escala valorativa

CATEGORÍA	CÓDIGO	PUNTAJE
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
Algunas veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	¿Considera que se verifica la documentación del expediente de la orden de compra que este acorde con las características del bien requerido?					
2	¿Considera que se verifica la mercadería que entrega el proveedor al ingresar al almacén?					
3	¿Se emite un documento en la recepción de bienes que entrega el proveedor de acorde al requerimiento?					
4	¿Se emite un documento en la recepción de bienes cuando se encuentre anomalías o discrepancias sobre el requerimiento?					
5	¿Son analizados técnicamente los bienes que ingresan al almacén de acorde a las Especificaciones Técnica del requerimiento?					
6	¿Cuenta la unidad ejecutora con personal especializado que realice el control de calidad a los bienes?					
7	¿Participa los representantes del área usuaria en la verificación técnica de los bienes que ha requerido?					
8	¿El personal especializado emite un documento de la verificación técnica realizada al bien?					
9	¿El área usuaria emite el acta de conformidad de la prestación del bien, soportado con el informe técnico del área especializada?					

10	¿Todo bien que ingresa al almacén cumple con las especificaciones técnicas se registra en modulo almacén del SIGA?					
11	¿En el módulo de almacén SIGA se registra todos los bienes adquiridos por la unidad ejecutora?					
12	¿Considera que los bienes son almacenados en condiciones adecuadas?					
13	¿Considera que los ambientes de los almacenes prestan garantía de conservación de los bienes?					
14	¿Considera que en el almacén llevan un buen control del saldo de bienes?					
15	¿El módulo de almacén SIGA reporta la cantidad de bienes almacenados a un periodo determinado como un control de stock?					
16	¿El personal del almacén atiende al área usuaria en el plazo programado?					
17	¿La entrega de bienes a las áreas usuarias se realizan en el plazo requerido?					
18	¿La distribución de bienes del almacén se realiza con el documento denominado Pedido de comprobante de salida (PECOSA)					
19	¿El responsable del almacén suscribe la PECOSA en señal de haber entregado los bienes requeridos por el área usuaria?					
20	¿El representante del área usuaria suscribe la PECOSA en señal de haber recibido los bienes requeridos?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LAS AREAS USUARIAS EN UNA UNIDAD EJECUTORA DEL RIMAC, 2023

Escala valorativa

CATEGORÍA	CÓDIGO	PUNTAJE
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
Algunas veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	¿Considera que la atención que brinda el personal del almacén es apropiada?					
2	¿Considera que el personal del almacén está capacitado para la atención en funciones del almacén?					
3	¿Considera que la entrega de bienes en el almacén son los que ha requerido?					
4	¿Considera que la atención en los almacenes está relacionada a la presencia de los representantes de las áreas usuarias?					
5	¿Considera que el informe técnico está relacionada a la emisión del acta de la conformidad?					
6	¿Considera que la programación de entrega de bienes del responsable del almacén está relacionado a la mejora del tiempo de distribución?					
7	¿Considera que el plazo de entrega de bienes en el almacén está relacionado a las necesidades que originó el requerimiento en el área usuaria?					
8	¿Considera que la distribución oportuna de los bienes está relacionada con el cumplimiento de meta u objetivo del área usuaria?					
9	¿Considera que la gestión de distribución de bienes en el almacén se realiza oportunamente?					
10	¿Considera que la capacitación en gestión de administración de bienes al personal del almacén y de las áreas usuarias está orientada a una operación eficiente?					
11	¿Cree que la capacitación sobre la distribución de bienes al personal responsable del almacén está relacionada a una operación eficiente?					
12	¿Cree que el personal del almacén está preparado para dar soluciones ante un percance presentado?					
13	¿Cree que la actitud del personal responsable del almacén está relacionada con la capacidad de desempeño laboral del líder?					

Anexo 3: Consentimiento informado

Yo, Rosana Jesús Gutiérrez Jiménez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es identificar la relación entre la administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 120 minutos y se realizará en el ambiente de una unidad ejecutora del Rímac, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Rosana Jesús Gutiérrez Jiménez, email: rosigutji@gmail.com y docente Asesor Mg. Medali Cueva Rodríguez, email: mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 25 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: DISTRIBUCION DE BIENES.

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

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recepción del bien.								
1	¿Considera que se verifica la documentación del expediente de la orden de compra que este acorde con las características del bien requerido?	X		X		X		
2	¿Considera que se verifica la mercadería que entrega el proveedor al ingresar al almacén?	X		X		X		
3	¿Se emite un documento en la recepción de bienes que entrega el proveedor de acorde al requerimiento?	X		X		X		
4	¿Se emite un documento en la recepción de bienes cuando se encuentre anomalías o discrepancias sobre el requerimiento?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de calidad.								
5	¿Son analizados técnicamente los bienes que ingresan al almacén de acorde a las Especificaciones Técnica del requerimiento?	X		X		X		
6	¿Cuenta la unidad ejecutora con personal especializado que realice el control de calidad a los bienes?	X		X		X		
7	¿Participa los representantes del área usuaria en la verificación técnica de los bienes que ha requerido?	X		X		X		
8	¿El personal especializado emite un documento de la verificación técnica realizada al bien?	X		X		X		
9	¿El área usuaria emite el acta de conformidad de la prestación del bien, soportado con el informe técnico del área especializada?	X		X		X		
Dimensión 3: Registro y control de bienes.								
10	¿Todo bien que ingresa al almacén cumple con las especificaciones técnicas se registra en modulo almacén del SIGA?	X		X		X		

11	¿En el módulo de almacén SIGA se registra todos los bienes adquiridos por la unidad ejecutora?	X		X		X		
12	¿Considera que los bienes son almacenados en condiciones adecuadas?	X		X		X		
13	¿Considera que los ambientes de los almacenes prestan garantía de conservación de los bienes?	X		X		X		
14	¿Considera que en el almacén llevan un buen control del saldo de bienes?	X		X		X		
15	¿El módulo de almacén SIGA reporta la cantidad de bienes almacenados a un periodo determinado como un control de stock?	X		X		X		
Dimensión 4: Distribución de bienes.								
16	¿El personal del almacén atiende al área usuaria en el plazo programado?	X		X		X		
17	¿La entrega de bienes a las áreas usuarias se realizan en el plazo requerido?	X		X		X		
18	¿La distribución de bienes del almacén se realiza con el documento denominado Pedido de comprobante de salida (PECOSA)	X		X		X		
19	¿El responsable del almacén suscribe la PECOSA en señal de haber entregado los bienes requeridos por el área usuaria?	X		X		X		
20	¿El representante del área usuaria suscribe la PECOSA en señal de haber recibido los bienes requeridos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.: Cinthya Virginia Soto Hidalgo DNI: 41808419

Especialidad del validador: Docente investigador RENACYT cód. P0166845

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:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	Doctora en Educación Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 22/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERU</i>
Soto Hidalgo, Cinthya Virginia DNI 41808419	Bachiller Ciencias de la Comunicación Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	BACHILLER EN: CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE 1**

VARIABLE 1: DISTRIBUCION DE BIENES.

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

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recepción del bien.								
1	¿Considera que se verifica la documentación del expediente de la orden de compra que este acorde con las características del bien requerido?	X		X		X		
2	¿Considera que se verifica la mercadería que entrega el proveedor al ingresar al almacén?	X		X		X		
3	¿Se emite un documento en la recepción de bienes que entrega el proveedor de acorde al requerimiento?	X		X		X		
4	¿Se emite un documento en la recepción de bienes cuando se encuentre anomalías o discrepancias sobre el requerimiento?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de calidad.								
5	¿Son analizados técnicamente los bienes que ingresan al almacén de acorde a las Especificaciones Técnica del requerimiento?	X		X		X		
6	¿Cuenta la unidad ejecutora con personal especializado que realice el control de calidad a los bienes?	X		X		X		
7	¿Participa los representantes del área usuaria en la verificación técnica de los bienes que ha requerido?	X		X		X		
8	¿El personal especializado emite un documento de la verificación técnica realizada al bien?	X		X		X		
9	¿El área usuaria emite el acta de conformidad de la prestación del bien, soportado con el informe técnico del área especializada?	X		X		X		
Dimensión 3: Registro y control de bienes.								
10	¿Todo bien que ingresa al almacén cumple con las especificaciones técnicas se registra en modulo almacén del SIGA?	X		X		X		

11	¿En el módulo de almacén SIGA se registra todos los bienes adquiridos por la unidad ejecutora?	X		X		X	
12	¿Considera que los bienes son almacenados en condiciones adecuadas?	X		X		X	
13	¿Considera que los ambientes de los almacenes prestan garantía de conservación de los bienes?	X		X		X	
14	¿Considera que en el almacén llevan un buen control del saldo de bienes?	X		X		X	
15	¿El módulo de almacén SIGA reporta la cantidad de bienes almacenados a un periodo determinado como un control de stock?	X		X		X	
Dimensión 4: Distribución de bienes.							
16	¿El personal del almacén atiende al área usuaria en el plazo programado?	X		X		X	
17	¿La entrega de bienes a las áreas usuarias se realizan en el plazo requerido?	X		X		X	
18	¿La distribución de bienes del almacén se realiza con el documento denominado Pedido de comprobante de salida (PECOSA)	X		X		X	
19	¿El responsable del almacén suscribe la PECOSA en señal de haber entregado los bienes requeridos por el área usuaria?	X		X		X	
20	¿El representante del área usuaria suscribe la PECOSA en señal de haber recibido los bienes requeridos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Yulsi Salas Saavedra

DNI: 10129313

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

Lima, 25 de mayo del 2023

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
MG. CPC YULSI SALAS SAAVEDRA

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SALAS SAAVEDRA DE LAURA, YULSI DNI 10129313	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SALAS SAAVEDRA, YULSI DNI 10129313	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 30/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
SALAS SAAVEDRA, YULSI DNI 10129313	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE I**

VARIABLE 1: DISTRIBUCION DE BIENES.

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

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Recepción del bien.								
1	¿Considera que se verifica la documentación del expediente de la orden de compra que este acorde con las características del bien requerido?	X		X		X		
2	¿Considera que se verifica la mercadería que entrega el proveedor al ingresar al almacén?	X		X		X		
3	¿Se emite un documento en la recepción de bienes que entrega el proveedor de acorde al requerimiento?	X		X		X		
4	¿Se emite un documento en la recepción de bienes cuando se encuentre anomalías o discrepancias sobre el requerimiento?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de calidad.								
5	¿Son analizados técnicamente los bienes que ingresan al almacén de acorde a las Especificaciones Técnica del requerimiento?	X		X		X		
6	¿Cuenta la unidad ejecutora con personal especializado que realice el control de calidad a los bienes?	X		X		X		
7	¿Participa los representantes del área usuaria en la verificación técnica de los bienes que ha requerido?	X		X		X		
8	¿El personal especializado emite un documento de la verificación técnica realizada al bien?	X		X		X		
9	¿El área usuaria emite el acta de conformidad de la prestación del bien, soportado con el informe técnico del área especializada?	X		X		X		
Dimensión 3: Registro y control de bienes.								
10	¿Todo bien que ingresa al almacén cumple con las especificaciones técnicas se registra en modulo almacén del SIGA?	X		X		X		

11	¿En el módulo de almacén SIGA se registra todos los bienes adquiridos por la unidad ejecutora?	X		X		X	
12	¿Considera que los bienes son almacenados en condiciones adecuadas?	X		X		X	
13	¿Considera que los ambientes de los almacenes prestan garantía de conservación de los bienes?	X		X		X	
14	¿Considera que en el almacén llevan un buen control del saldo de bienes?	X		X		X	
15	¿El módulo de almacén SIGA reporta la cantidad de bienes almacenados a un periodo determinado como un control de stock?	X		X		X	
Dimensión 4: Distribución de bienes.							
16	¿El personal del almacén atiende al área usuaria en el plazo programado?	X		X		X	
17	¿La entrega de bienes a las áreas usuarias se realizan en el plazo requerido?	X		X		X	
18	¿La distribución de bienes del almacén se realiza con el documento denominado Pedido de comprobante de salida (PECOSA)?	X		X		X	
19	¿El responsable del almacén suscribe la PECOSA en señal de haber entregado los bienes requeridos por el área usuaria?	X		X		X	
20	¿El representante del área usuaria suscribe la PECOSA en señal de haber recibido los bienes requeridos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Darwin Dean Duran Janampa DNI: 41664714

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial y estadística aplicada a la investigación.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de mayo del 2023


DARWIN DURAN JANAMPA
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP N° 165415

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
DURAN JANAMPA, DARWIN DEAN DNI 41664714	MAESTRO/MAGISTER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 02/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/09/2014 Fecha egreso: 23/07/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
DURAN JANAMPA, DARWIN DEAN DNI 41664714	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 18/09/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
DURAN JANAMPA, DARWIN DEAN DNI 41664714	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 03/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU

Anexo 6: Confiabilidad

V1: administración de bienes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	38

Como se obtuvo un resultado de alfa de Cronbach de 0.779 de confiabilidad del instrumento de la variable 1 administración de bienes, aplicado en 38 representantes de las áreas usuarias entonces el instrumento consiguió un buen nivel de confiabilidad.

V1: satisfacción de las áreas usuarias

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,597	38

Como se obtuvo un resultado alfa de Cronbach de 0.597 de confiabilidad del instrumento de la variable 2 satisfacción de las áreas usuarias, aplicado en 38 representantes de las áreas usuarias entonces el instrumento consiguió un buen nivel de confiabilidad.

Anexo 7: Base de datos

Base de datos de la aplicación de la variable ADMINISTRACION DE BIENES																				RESULTADOS					
N.º	D1: Recepción de bienes				D2: Control de calidad					D3: Registro y control de bienes					D3: Distribución de bienes					DIV1	DIV2	DIV3	DIV4	TOTAL	
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19						ÍTEM 20
1	3	3	4	1	3	3	1	4	1	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	11	12	15	18	56
2	3	3	4	1	2	3	1	4	1	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	11	11	15	18	55
3	3	3	3	1	2	2	1	4	1	3	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	10	10	12	16	50
4	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	11	9	18	16	56
5	3	3	4	3	3	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	13	11	12	18	54
6	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	11	10	15	13	49
7	2	2	4	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	10	11	18	16	57
8	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	7	12	14	9	42
9	2	2	4	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	9	11	12	16	48
10	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	8	10	16	12	46
11	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	9	11	15	14	49
12	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	10	8	14	12	44
13	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	8	10	14	11	43
14	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	10	11	13	15	49
15	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	11	11	16	14	52
16	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	10	11	13	15	49
17	2	3	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	10	10	13	14	47
18	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	12	11	14	14	51
19	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	10	11	16	14	51
20	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	12	12	13	13	50
21	3	3	5	2	3	3	2	4	1	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	13	13	17	19	62
22	2	3	4	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	11	11	15	15	52
23	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	9	10	16	10	45
24	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	9	18	15	52
25	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	9	12	18	16	57
26	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	11	12	17	12	52
27	3	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	9	14	18	16	57
28	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	12	13	15	16	58
29	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	23	20	74
30	4	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	12	12	13	17	54
31	3	3	4	2	3	3	1	4	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	4	4	12	12	14	16	56
32	4	2	4	2	3	4	2	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	12	13	17	16	60
33	3	2	4	2	3	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	11	11	19	14	55
34	4	3	4	2	2	4	3	2	1	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	13	12	17	15	57
35	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	10	12	15	12	49
36	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	10	13	15	16	56
37	3	2	2	1	3	2	1	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	8	11	17	15	51
38	3	3	3	2	2	4	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	11	12	16	16	55

Base de datos de la aplicación de la variable SATISFACCION DE LAS AREAS USUARIAS															RESULTADOS				
N.º	D1: Conformidad					D2: Tiempo de distribución		D4: Oportunidad de distribución		D5: Opciones eficientes					D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	TOTAL
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13						
1	1	3	2	4	2	1	1	1	3	3	4	2	4	12	2	4	13	31	
2	3	3	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	13	4	5	12	34	
3	3	2	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	13	4	5	12	34	
4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	13	4	3	10	30	
5	3	2	4	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	13	2	5	12	32	
6	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	14	5	5	11	35	
7	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	8	5	6	10	29	
8	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	12	4	3	12	31	
9	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	12	3	4	12	31	
10	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	11	5	6	8	30	
11	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	13	4	4	3	30	
12	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	13	4	2	11	30	
13	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	14	6	4	3	33	
14	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	11	5	5	3	30	
15	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	14	4	3	3	30	
16	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	13	5	4	11	33	
17	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	12	4	3	12	31	
18	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	8	5	5	10	28	
19	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	12	5	5	3	31	
20	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	12	6	5	12	35	
21	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	12	6	6	12	36	
22	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	14	5	6	11	36	
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	14	6	5	12	37	
24	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	12	6	5	11	34	
25	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	13	6	5	12	36	
26	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	14	6	5	11	36	
27	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	13	7	5	12	37	
28	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	14	5	5	14	38	
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	17	6	6	16	45	
30	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	13	7	6	11	37	
31	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	14	6	6	12	38	
32	3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3	15	6	5	13	39	
33	3	3	4	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	14	8	5	12	39	
34	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	15	5	7	10	37	
35	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	15	5	6	12	38	
36	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	14	5	5	10	34	
37	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	14	5	4	11	34	
38	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	15	7	5	13	40	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUEVA RODRIGUEZ MEDALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Administración de bienes y la satisfacción de las áreas usuarias en una unidad ejecutora del Rímac, 2023", cuyo autor es GUTIERREZ JIMENEZ ROSANA JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUEVA RODRIGUEZ MEDALI DNI: 46196989 ORCID: 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 09:37:17

Código documento Trilce: TRI - 0624632