



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de Aprovisionamiento y la Calidad de Servicio en una
Institución Benéfica 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rueda Vera, Kathering Delfina (orcid.org/0000-0002-3933-0731)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por brindarme salud y permitirme seguir adelante para lograr mis sueños.

A mi familia y sobre todo a mi querida abuelita Delfina Quintana que en paz descanse quien me motivo pudiera alcanzar mi anhelado sueño

A mis compañeras y futuras maestristas: Jesica y Mariela, por su apoyo y compañerismo en esta nueva etapa que fue la maestría en la Universidad César Vallejo.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme la oportunidad educativa y a toda su plana docente por brindarnos las enseñanzas y experiencias que fueron compartirlas durante la Maestría.

A mi asesor: Dr. Emil Renato Beraun Beraun, por la paciencia brindada durante estos meses quien nos motivó a seguir adelante y poder cumplir este importante objetivo que es la maestría

A la Beneficencia Cusco y a los trabajadores en especial al área de logística por brindar el apoyo y la información relevante para cumplir con el proceso de investigación y los expertos que validaron el instrumento y sus mejoras.

Kathering.

Índice de Contenidos

Carátula

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de tablas

Resumen

Abstract

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 25 |
| 3.1 Tipo y Diseño de investigación | 25 |
| 3.2 Variable y Operalización | 26 |
| 3.3 Población muestra y muestreo..... | 28 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 29 |
| 3.5 Procedimiento | 29 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 29 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 29 |
| IV. RESULTADOS..... | 31 |
| V. DISCUSIÓN..... | 47 |

| | |
|---------------------------|----|
| VI. CONCLUSIONES..... | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 54 |
| REFERENCIAS..... | 56 |
| ANEXOS | |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización: Gestión de aprovisionamiento..... | 26 |
| Tabla 2 Operacionalización: Calidad de Servicio | 27 |
| Tabla 3 Descripción de la Baremación y escala de interpretación | 31 |
| Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad..... | 32 |
| Tabla 5 Tabla de frecuencia de la variable de gestión de aprovisionamiento | 33 |
| Tabla 6 Tabla de frecuencia de la dimensión de gestión de compras..... | 34 |
| Tabla 7 Tabla de frecuencia de la dimensión de gestión de almacenaje | 35 |
| Tabla 8 Tabla de frecuencia de la dimensión de stock..... | 36 |
| Tabla 9 Tabla de frecuencia de la variable de calidad servicio | 37 |
| Tabla 10 Tabla de frecuencia de la dimensión de elementos tangibles | 38 |
| Tabla 11 Tabla de frecuencia de la dimensión de sensibilidad | 39 |
| Tabla 12 Tabla de frecuencia de la dimensión de fiabilidad..... | 40 |
| Tabla 13 Tabla de frecuencia de la dimensión de empatía | 41 |
| Tabla 14 Tabla de frecuencia de la dimensión de seguridad | 42 |
| Tabla 15 Correlación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio | 43 |
| Tabla 16 Correlación entre la gestión de compras y la calidad de servicio | 44 |
| Tabla 17 Correlación entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio | 45 |
| Tabla 18 Correlación entre stock y la calidad de servicio..... | 46 |

Resumen

El reciente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión de aprovisionamiento y la Calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022. El tipo de investigación fue descriptivo explicativo, por su alcance aplicada, el diseño fue no experimental. transversal correlacional. La muestra fue conformada por el personal del área de logística que consta 20 personas a quienes se le aplicó cuestionario de Gestión de aprovisionamiento y también el cuestionario de Calidad de servicio, instrumentos con validez y confiabilidad requerida los hallazgos indican que existe una relación significativa entre Gestión de aprovisionamiento y la Calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022; donde el coeficiente del valor Pearson tiene un valor de 0.954 del mismo modo el significado bilateral (0.000) es menor a (0.05). Se concluyó que una inadecuada gestión de aprovisionamiento influye en la calidad de servicio.

Palabras Claves: Gestión de aprovisionamiento, gestión de compras, gestión de almacenaje, stock, calidad de servicio.

Abstract

The recent study aims to determine the relationship between Supply Management and service Quality in the society of Public Charity Cusco 2022. The type of research was descriptive explanatory, because of its applied nature, the design was non-experimental. cross-sectional correlational. The sample was conformed by the staff of logistics area consisting of 20 persons to whom Supply Management questionnaire and also the Quality of service questionnaire were applied, instruments with required validity and reliability the findings indicate that there is a significant relationship between Management of provisioning and the Quality of service in the Cusco Public Charity society 2022; where the coefficient of the Pearson value has a value of 0.954 of the same mode the bilateral significance (0.000) is less than (0.05). It was concluded that inadequate procurement management influences service quality.

Keywords: Supply Management, Purchasing management, storage management, stock, Service Quality

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de la gestión de aprovisionamiento a nivel Internacional como menciona Nanot (2022) es una de las acciones crecidamente significativas de todas las instituciones y empresas públicas latinoamericanas como concepto de competitividad diferencial de mercado exterior, este tipo de gestión es un papel importante para una adecuada programación, una entrega eficaz de bienes y una buena distribución a los usuarios o clientes, la gestión de compras es el enlace de la logística encargada de planificar la demanda ya que es parte fundamental e integrada que requiere una gestión eficaz y eficiente, de esta manera a nivel nacional según la OSCE (2014) es un proceso competente que puede alcanzar resultados apropiados, precisos y pertinentes en términos de cantidad, precio, calidad y tiempo con el propósito público de entregar bienes en óptimas condiciones garantizando la eficiencia lo cual utiliza los fondos públicos para impactar efectivamente en las situaciones de vida de la población, sumando que a nivel local en las organizaciones públicas de la Región del Cusco como hace énfasis MPC (2020) tienen la función de realizar actividades y proporcionarles los materiales necesarios cuando deban hacerlo, incluyendo la programación en la planificación de compras de bienes, el almacenamiento de bienes precisos y el desarrollo de las tecnologías que permitan el mantenimiento de listas, lo cual no son debidamente gestionadas por muchas agencias y otros municipios por la falta de una buena gestión de las autoridades regionales, dentro de la sociedad de beneficencia pública se pudo observar que existen varias deficiencias y dificultades en los procedimientos tanto administrativos como documentales utilizados en el proceso de contratación, ya que son inadecuados o no alcanzan las programaciones de selección, el proceso de contratación es lento e ineficiente, lo que resulta en un estancamiento de la elaboración y cumplimiento de los metas planificadas en el campo de usuario, en cuanto la gestión de compras, resulta que la escases de las áreas beneficiarias individuales no están suficientemente analizadas porque en la totalidad de los casos las compras de los bienes realizadas no tienen en cuenta los requisitos especificados en el plan anual del contrato, por lo que sus empleados no analizaron estas necesidades, por lo que el área usuaria pide materiales a su antojo, principalmente porque el plan de abastecimiento no es suficiente, resultando

en un sistema de distribución imperfecto, siguiendo con la gestión de almacenes, se encontraron serias deficiencias debido a que los suministros, materiales, equipos y recursos operativos no se clasificaban adecuadamente en los almacenes desde el momento en que se recibían no se almacenaban y en ocasiones no se permitía conocer el inventario, además se utilizaron para fines distintos a los adquiridos, lo que provocó demoras en la ejecución de muchas de las actividades del plan presupuestario aprobado, en cuanto al stock todos estos no siguen el proceso de planificación, las medidas de anticipación de la demanda requerida, la comprobación, el padrón de inventario y el registro móvil de mercancías, no se implementan de forma recurrente porque el registro no coincide con el inventario de mercancías en el almacén de existencias, asimismo los datos de los artículos no se actualizan durante el análisis de inventario y mucho menos las cantidades óptimas y mínimas de artículos para abastecer el área del usuario, ni se puede determinar la cantidad exacta de artículos.

La formulación del problema de la presente investigación consistió en el planteamiento de un problema general; ¿Cuál es la relación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022?, y por consiguiente tres problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022?; 2) ¿Qué relación existe entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022? y 3) ¿Qué relación existe entre el stock y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022?

Así también se realizó la formulación de los objetivos donde se obtuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022 , a su vez tres objetivos específicos; 1) Establecer la relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022; 2): Establecer la relación entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022 y 3) Establecer la relación entre el stock y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022.

Conjuntamente en la investigación se realizó la formulación de una hipótesis general la cual fue la siguiente: Existe relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022 y tres hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022; 2) Existe relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022 y 3) Existe relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022.

La presente investigación obtuvo como justificación la importancia en conocer la calidad de los servicios que actualmente ofrecen los organismos públicos y la adecuada planificación de sus bienes, como es el caso de la beneficencia y como esto podría afectar las condiciones de vida de los infantes, adolescentes y personas mayores que se hallan en situación de riesgo o fragilidad para lo cual se consideró desarrollarlo en el aspecto teórico, práctico, metodológico y social así mismo el valor teórico del estudio se reflejó en la importancia del trabajo de la gestión de aprovisionamiento en la calidad de servicio en las cuales estas servirán como antecedentes para futuras investigaciones, así también desde el punto de vista práctico la investigación se formuló consignando la calidad de servicio en la gestión de aprovisionamiento en la sociedad de la beneficencia pública con el uso de definiciones, técnicas y herramientas que hacen de los resultados que fueron consultados de una fuente confiable de información, utilizada para describir el problema que se investiga los cuales permitirán realizar estrategias de solución para la realidad problemática, por otra parte el aspecto metodológico de la investigación se basa en las técnicas, ordenamientos y métodos e instrumentos utilizados en el desarrollo del estudio lo cual son válidos y confiables, lo cual permiten conocer adecuadamente la población y el sujeto de estudio y por último el aspecto social es de importancia ya que pretende contribuir a optimizar la calidad de los servicios que presentemente brinda la beneficencia porque de ella depende su pleno desarrollo de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes adultos mayores en situaciones de abandono y a su adecuada inserción en la sociedad con el fin de lograr una integración familiar y comunitaria.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios previos a nivel internacional se encuentran:

Hostar (2014) quien realizó una investigación en la Universidad nacional de Córdoba, con el tema: Implementación de un sistema de gestión de inventarios aplicado a los insumos almacenados en el depósito de una empresa. El objetivo principal se centró en plantear un moderno “sistema de gestión de inventarios” que permitiera a Tarjeta Esperanza S.A utilizar los recursos financieros de manera más eficiente, reducir los costos de inventario y prescindir el inventario fijo, la metodología utilizada fue a partir de la bibliografía seleccionada, los procesos vigentes implementados y políticas de gestión de inventarios utilizadas por Tarjeta Esperanza y diligencia de un nuevo tipo de patrón de gestión de inventarios por tipo de abastecimiento, reduciendo costos relacionados con inventarios. Llegando a la conclusión que la estrategia de inventario utilizada no cumple con la especificidad en cambio, por cada entrada encontrada en el almacén, se establece el mismo estándar para todo el campo del artículo, no hay diferencia suministros críticos, niveles de servicio que se les brinda, tiempos de entrega proveedores, etc

La presente investigación es importante porque muestra lo importancia del analizar las políticas de inventario que se pueden aplicar a los insumos más importantes de la empresa y su impacto y de cómo puede influir una política inadecuada y como esta puede afectar en la cadena de abastecimiento en la unidad de logística ya que se genera excesivo stock sin garantía contra quiebra, acciones fijas, distribución de insumos críticos y no críticos como dificultad para aumentar la eficiencia para aplicar economías de escala.

Niño (2013) quien realizó una investigación en la Universidad Industrial de Santander Facultad de Ingenierías Fisco-Mecánicas Escuela de estudios Industriales y empresariales de Bucaramanga con el tema: Mejoramiento de los procesos de aprovisionamiento y gestión de inventarios de Ventanar S.A. El objetivo principal es mejorar los procesos de aprovisionamiento y gestión de inventarios de la perfilería de aluminio de Ventanar S.A, utilizando la metodología de descripción de características de perfiles y descripción de procesos (entrevista, base de datos y visita de instalaciones). En conclusión, se encuentra una inexistencia de control de los materiales sobrante en la empresa además que se

mantiene materiales obsoletos y dañados dentro del almacén conjuntamente no existe un sistema de inventario.

La presente investigación es importante porque se mostró como el accionamiento de un procedimiento de indicadores ayudaría mucho al alcance de objetivos operativos cumpliendo con el proceso en su gestión de inventarios, gestión de aprovisionamiento y con el almacenaje de la institución.

Sanchez (2016) quien realizó una investigación en la Corporación Mexicana de Investigación en Materiales División de Estudios de Posgrado, con el tema: Sistema Dinámico de Evaluación Logística en una Red Regional de Aprovisionamiento Automotriz: El Caso de la Región Sureste de Coahuila que tuvo como objetivo principal de plantear un nuevo “Sistema de Gestión de Inventario” que permitirá utilizar de manera más eficaz los bienes financieros, disminuir los costos de inventario e impedir el inventario fijo, para ello se desarrolló una metodología bajo la metodología de investigación abductiva para el ajustado y disimulo de la cadena de suministro, concluyendo que si bien el sistema funciona en empresas Tier 1 pertenecientes al clúster automotriz de la Región Sur Oriente de Coahuila (CARCS) aplicaciones en las que se encontró que el sistema es útil en otros sectores industriales.

La investigación hace énfasis en la importancia de la administración y su conveniencia en la cadena de suministro y sistemas que permiten una aproximación global a entender y comprender la retroalimentación generada entre estos elementos de integración y por lo tanto, métodos como la dinámica de sistemas así volverse relevante y mejorar las cadenas de suministro mediante el desarrollo de políticas y obtenga una alta conocimiento de las preeminencias que brinda de la gestión de la cadena de suministro como una herramienta que utilizan las empresas para mejorar sus operaciones logísticas

Melo (2017) quien realizó una investigación en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas departamento de Ingeniería Industrial, con el tema: Diseño de una política de fomento a las buenas prácticas de aprovisionamiento de grandes empresas. El objetivo principal es el diseño de incentivos a las buenas prácticas de compra que reduzcan la asimetría de información y el poder de negociación entre los pequeños proveedores y las grandes empresas minoristas

mediante la generación de información creíble, relevante y oportuna que facilite las decisiones comerciales, para ello se aplicó la Metodología de un código de buenas prácticas de aprovisionamiento. En conclusión existen relaciones verticales conflictivas e ineficientes entre las grandes empresas y sus proveedores en concreto, mostrando el deterioro de las citadas sociedades en el ejercicio de su poder adquisitivo que extraen sobreoferta de proveedores, lo que conduce al subdesarrollo esto reduce la satisfacción de los clientes finales, al tiempo que afecta el desarrollo de las pequeñas empresas y el espíritu empresarial, lo que puede afectar seriamente el empleo y el desarrollo económico nacional.

La Importante investigación propone una política pública para promover buenas prácticas de compras en las grandes empresas, y si bien se ejemplifica y justifica con argumentos de la industria del retail, y de los supermercados en particular, la implementación de las recomendaciones contenidas en ella va más allá. También refleja cómo las malas relaciones entre proveedores y grandes cadenas de distribución pueden ser influenciadas y así mitigadas proponiendo modelos de buenas prácticas de abastecimiento.

Magaña (2017) quien realizó una investigación en la Universidad nacional de córdoba, con el tema: Diseño, análisis y evaluación de espectro dinámico algoritmos de asignación para el aprovisionamiento de calidad de servicio en aplicaciones de telemedicina basadas en IEEE 802.22-. 2011 estándar, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la red de telemedicina estudiando los efectos de un esquema de prioridad para QoS aprovisionamiento y las restricciones de ancho de banda resultantes de la presencia de usuarios primarios, en el esquema de mecanismos de asignación de bienes para redes inalámbricas de telemedicina rural basadas en IEEE estándar 802.22/WRAN, para ello se aplicó la metodología basada en cuestionario que se hizo en la telemedicina en las zonas rurales y a lo observado se creó una solución significativa que incluye un control de admisión para la teleconsultoría. En conclusión, la investigación busca un análisis integral de la prestación de servicios de telemedicina para redes de telemedicina, de esta forma, los efectos negativos sobre probabilidades de bloqueo e interrupción de los servicios de telemedicina resultantes del ancho de banda de datos las restricciones dadas por la presencia de usuarios primarios de banda estrecha se pueden reducir

en las redes donde se encuentra un banco de datos médica para actualizar el empadronamiento del paciente. De esta manera, la práctica de seguimiento se puede realizar sin ninguna restricción relacionada con la localización del paciente y el horario de consulta del paciente, por medio de dar al médico especialista un acceso a la historia clínica del paciente. De otra manera, la teleeducación el acceso a la base de datos médica se utilizan principalmente para capacitar a los médicos en nuevos tratamientos, para informar a la comunidad médica sobre alarmas de salud, discutir sobre procedimientos de tratamiento particulares y evaluar cuestiones clínicas con un consejo médico, entre otros temas. Principalmente, estos servicios son orientados a discutir temas de salud pública más que a abordar la condición de un paciente en particular, o tratamientos médicos individuales.

Dicha investigación muestra la importancia debido a que se han desarrollado nuevos métodos e instrumentos como las telecomunicaciones las cuales son muy útiles para el aprovisionamiento en especial para aquellas zonas rurales o sitios remotos que carecen de una adecuada cadena de suministros a la hora de hacer un debido requerimiento y una buena distribución de recursos, un mejor control de admisión y una mejor evaluación de productos en el área de logística ya que muchas veces no se tiene un número exacto en stock, con fin de mantener informado a dicha área.

Dentro de los estudios previos a nivel internacional se encuentra:

Sánchez (2020) quien realizó una investigación en la Universidad Cesar Vallejo, con el tema: Proceso de abastecimiento de suministros médicos en los Hospitales de la Solidaridad - Lima Metropolitana - 2019. El objetivo principal es el proceso de determinación del abastecimiento de insumos médicos por parte del hospital de la solidaridad-Lima Metropolitana-2019. La metodología colocada en el estudio fue de tipo descriptivo simple, no experimental para la recaudación de datos, utilizando técnicas de encuesta, mediante la realización de los cuestionarios. Obteniendo la conclusión de que no se lograron los objetivos considerados en el plan operativo, el personal del almacén no está debidamente capacitado, no tiene conocimiento de sus funciones, no tiene control sobre ellas y no son compatible con los servicios que presta, se observa que los estándares de control interno no son bien aplicados. La gestión debe mejorar con los colaboradores que integran la dirección, con el

objetivo de lograr que las personas que laboran en el almacén central cambien sus actitudes para un mejor trato y servicio de sus usuarios.

La importancia de la investigación fue la planificación de inventarios, como punto importante decisivo para cualquier organización, ya sea una empresa productora o una prestadora de servicios, una gestión deficiente del inventario puede generar costos de mantenimiento adicionales, inventario insuficiente, pedidos no controlados y más.

Tapara (2021) quien realizó una investigación en la Universidad Cesar Vallejo, con el tema: Implementación del Ciclo de Deming para Mejorar la Gestión de Aprovisionamiento de la Empresa Grupo Qamyll, Lima – 2021. El objetivo principal del estudio es implementar el Ciclo Deming en la gestión de Abastecimiento dentro del Grupo de empresas Qamyll en 2021. El enfoque metodológico de este estudio es de tipo aplicación mixta, y la población de investigación es de 24 empleados del área de adquisiciones, elaboración y catálogo de productos, además se realizó técnicas de encuesta a través de un cuestionario de 14 preguntas en la unidad de elaboración de productos y una guía de entrevista en el área de compras e inventario, dando como resultado la implementación del ciclo Deming en la administración de abastecimiento Grupo Qamyll SAC 2021, se mejoró proactivamente la productividad de los pedidos y el tiempo de entrega de solicitud del cliente, lo que aumentó el nivel en un 35% satisfacción del consumidor. En conclusión, hubo un aumento de satisfacción por parte de los usuarios ya que se tiene un menor tiempo de entrega con la implementación del ciclo de Deming además hubo un incremento en la producción de manera positiva.

La investigación es importante porque mostró como el Ciclo de Deming provoca un progreso continuo, calidad en los métodos y servicios de los usuarios lo cual refleja ser muy útil en el en el aprovisionamiento y que ayudara a lograr un crecimiento positivo de producción a menor plazo.

Horna (2018) quien realizó una investigación en la Universidad Cesar Vallejo, con el tema: Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018. El objetivo principal de este trabajo es la identificación el golpe de factores clave en la administración del abastecimiento para la autoridad subregional de salud en Hahn, 2018. El tipo de

estudio fue de tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental, se desarrolló con una muestra de 30 participantes de DSRS Jaén quienes recibieron dos cuestionarios, uno sobre factores clave y otro para calcular la administración de abastecimiento y sacar conclusiones sobre el nivel de gestión de abastecimiento de DISA. El 60% de los colaboradores de la muestra no son ni buenos ni malos, se determina que el gran número de los trabajadores opinan que la gestión de compras no es buena, por lo que se debe mejorar la administración de abastecimiento, catálogos y depósitos para simplificar la gestión de abastecimiento.

Estudiar factores clave en la gestión de suministros es importante ya que nos permitió identificar cuando la organización carece de información y procedimientos, el área de compras no puede implementar decisiones fundadas en información, esto ha llevado al caos en los almacenes de gran tamaño, junto con continuas interrupciones. Todas las debilidades antes mencionadas que hace la Imposibilidad de analizar la rotación de productos para comprar aumentos para corregir su configuración mecánica en el depósito.

Crosato, Allysosha & Soriano (2016) quien realizó una investigación en la Universidad del Pacífico, con el tema: Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales consumibles y suministros en una empresa de servicios petroleros. El objetivo principal es reducir costos y gastos en el área de abastecimiento además del manejo de inventarios de materiales consumibles y repuestos para la empresa Schlumberger del Perú S.A. implementando un sistema VMI colaborativo, la metodología es asociada al perfeccionamiento de este estudio es el investigación de dichos factores a través de comités de planificación táctica e investigación de métodos, llegando a la conclusión de que el petróleo cae de \$ 100 a \$31 el precio del barril de petróleo y las empresas directamente vinculadas al crudo son fundamentales para encontrar soluciones que reduzcan costos y optimicen las mejoras en los métodos de abastecimiento.

La significancia de este estudio mostró el progreso de mejoras en los procesos de abastecimiento de combustible esto se aplica a los procesos en el área de compras utilizando modelos optimizados, estructurados y sostenibles.

Mejia & Vizqueta (2020) quien realizó una investigación en la Universidad Señor de Sipán, con el tema: Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento para reducir

los costos logísticos en la empresa J López agregados y transportes SA. El objetivo principal es proponer una gestión de abastecimiento y almacenamiento para reducir los costos logísticos de la empresa Lambayeque J. López Agregados y Transportes S.A., para ello se aplicó como metodología de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo; descriptivo, teniendo como conclusión de que la empresa J. López Agregados y Transportes S.A, se encuentra que el inventario está obsoleto, desorganizado y mal ubicado demora el servicio de atención al cliente sufrió debido a retrasos en el suministro del proveedor, el almacén tiene espacio innecesario, su gestión está orientada para el manejo de productos terminados que entran y salen del país, toda esta confusión lleva a un ambiente de trabajo inadecuado e insatisfacción en los trabajadores.

Dicho estudio es importante ya que la propuesta propuso utilizar herramientas de gestión eficaz de suministros y almacenes para lograr agilidad de 29 procesos logísticos, uso adecuado del espacio de almacén y reducción de su tarifa obtendrá una mayor satisfacción del cliente y posterior fidelización.

La presente investigación tuvo como base teórica las siguientes definiciones para la gestión de aprovisionamiento tomando en cuenta la relevancia e importancia de dichos conceptos.

Escudero (2011) define la gestión de aprovisionamiento como un sistema de actividades desarrollado por una empresa para garantizar el abastecimiento de recursos externos necesarios para lograr sus objetivos., el aprovisionamiento incluye la determinación de la demanda, la gestión del inventario, las compras, el almacenamiento, con un enfoque en la calidad y la mejora continua

Lopez (2014) menciona que la gestión de aprovisionamiento es responsable de satisfacer la demanda de materiales y productos que necesitan las empresas para operar, y las empresas industriales necesitan materias primas para fabricar productos terminados y venderlos a los clientes, teniendo en cuenta sus prioridades competitivas en términos de calidad, costo y tiempo.

Corporación Asturias (2014) puntualiza en la distribución de la organización, la gestión de aprovisionamiento se encarga de las tareas de aprovisionamiento de

productos y gestión de servicios. Los bienes adquiridos pueden ser materias primas y/o auxiliares, envases, repuestos, en general cualquier bien o servicio que incorporemos al proceso de producción de un bien o servicio o como soporte para su realización.

Para la gestión de aprovisionamiento se obtuvo los siguientes modelos en los cuales Estudillo (2021) hace énfasis en dos modelos específicamente en los que se basa la planificación de la oferta, que se fraccionan en dos grandes categorías, dependiendo de si la demanda es dependiente o independiente.

Como primer modelo se tiene reaprovisionamiento no programado que es el resultado de decisiones tomadas por muchos actores fuera de la cadena logística esto ocurre cuando la demanda es independiente.

Los modelos no programados, a su vez, se fraccionan en dos tipos, modelos de reaprovisionamiento continuo, en donde se hace un pedido cuando el stock cae por debajo de cierta cantidad o " punto del programa", la cantidad del pedido es "Lote de compra económico" y en modelos de reaprovisionamiento periódico que es cuando el pedido comienza en cada momento específico previamente determinado. La cantidad a ordenar será la cantidad para reponer algún nivel máximo de existencias o nivel objetivo.

Luego se tiene el modelo para reaprovisionamiento programado que se generan al producir y/o vender programas de computadora mientras los procesamos como requisitos de tipo dependiente. Las solicitudes de reabastecimiento se establecen mediante MRP o DRP utilizando metodologías de optimizar y/o simular, se generan mediante la producción y/o venta de programas informáticos y los tratamos como requisitos de tipo dependiente. Las solicitudes de reabastecimiento son creadas por MRP o DRP utilizando metodologías de optimizar y/o simular.

Para las dimensiones se tomaron las funciones de la gestión de aprovisionamiento debido a la implicancia en el tema de investigación y la gran importancia de las ocupaciones por las cuales se vieron conveniente considerarlas.

Como primera función se tiene la gestión de compras que como Escudero (2011) explica que cumple con la función de recoger dichos cuidados de los materiales

directos necesarios, encontrar distribuidores y ejecutar las gestiones ineludibles para hacer llegar al inventario de la empresa los productos adquiridos lo cual se toma los siguientes aspectos.

- Planificación de compras que son las responsabilidades del área de adquisiciones es prever las carencias de la organización. Para ello, los responsables de la gestión de suministros suelen planificar las compras antes de recibir los pedidos. La organización adelantada incluye comprender dónde se obtienen los bb y ss
- Análisis de las necesidades en donde el aprovisionamiento se concentra generalmente en el área de adquisiciones. Recoge anuncios de solicitud de material de diferentes usuarios internos (fabricación, almacén, ventas) y estudia la primacía de las solicitudes para atender su gestión
- Solicitud de ofertas y presupuesto, al adquirir por primera vez un producto o un costo elevado, la atención de cotización y suposición es un paso necesario para evadir tomar dichas decisiones que puedan perturbar el patrimonio de su organización.
- Evaluación de ofertas recibidas, cuando se recibe una oferta, debe investigarse, analizarse, compararse y verificarse. Para hacer más fiable la valoración, Nos abstendremos de solicitar ofertas o preselecciones excesivas y rechazar ofertas que contengan condiciones inaceptables para las metas de la organización.
- Selección del proveedor, los elementos que contrastan en el periodo de clasificación son el monto, el atributo, el estado y las precauciones particulares de la organización que ofrece el bien.
- Negociación de condiciones, mencionó que el convenio es una experiencia muy común en las transacciones de comercialización entre organizaciones. Los comerciantes al por mayor y por menor adquieren lo que quieren sus clientes, pero permiten un margen de beneficio razonable a su costo.
- Solicitud del pedido, cuando compradores y vendedores realizan un acuerdo debe formalizar los documentos a los que ambas partes se han comprometido. Este escrito logra ser un convenio de venta.

- Seguimiento del pedido y los acuerdos, el rastreo es un acuerdo debe formalizar los documentos a los que ambas partes se han comprometido. Este escrito logra ser un convenio de venta o un encargo estable. También debemos verificar que el proveedor se adhiere a los términos pactados o convenios que aparecen en el escrito en cuanto a remodelación de abastecimiento, precio y condiciones de pago, etc.

Se tiene como segunda función la gestión de almacenaje que según Escudero (2011) quien enfatiza que la gestión del almacenamiento de bienes se basa en el desarrollo de tecnología que permite mantener un inventario mínimo de cada material

Villaroel & rubio (2012) hace mención a los siguientes aspectos:

- Recepción, desde el momento en que llega la mercancía instalaciones de almacén; la validación y el control de calidad son los mismos en el área de tránsito y sus configuraciones
- Verificación y control calidad, se realizan revisiones cuantitativas y cualitativas de los productos admitidos para determinar que cumplan con las descripciones metódicas requeridas y que la cantidad remitida corresponda a la cantidad solicitada.
- Aceptación, el acto de admitir u oponerse el ingreso de mercancías entregadas por un proveedor con base en los resultados de procesos de comprobación e inspección de calidad anticipadamente realizados. No se aceptarán mercancías que no cumplan con las peculiaridades materiales, sintéticas, utilizables o productoras especificadas en su disposición de adquisición.
- Internamiento, incluir actividades de orientación física, mercancías de un lugar previamente designado.
- Registro y control, esta actividad incluye el registro de los datos involucrados en los movimientos del almacén para el control de su custodia y operación.
- Custodia y mantenimiento, cuyo objeto sea tener la misma propiedad física, química, funcional o trámites administrativos para su recepción, así como limpieza y mantenimiento.

Como tercera función se tiene el stock que como Escudero (2011) define basado cuanto inventario de bienes o productos tiene una empresa en almacenes en espera de ser consumidos (materias primas) o demandados posteriormente (artículos en venta)

Macmillan (2017) define los siguientes indicadores:

- Previsión de la demanda, lo realiza el área productiva de la organización e incluye establecer, con la mayor precisión potencial, las ventas del producto de cada empresa durante un período determinado. Por lo tanto, también es útil para confirmar la compra
- Análisis de stock, indica el número mínimo, óptimo y máximo de artículos que se deben incluir siempre.
- Mantenimiento de stock, el sustento de inventario es otra fracción de su estudio, cuyo propósito es determinar la cantidad de unidades que deben comprarse para mantener los niveles de inventario esperados de manera rentable. Control de stocks y reposición de mercancías: A través del método de auditoría regular y el método de auditoría perpetua, siempre podemos controlar el inventario real de la empresa y realizar el inventario. Calidad de Servicio

Dentro de la investigación es fundamental definir la calidad de servicio para lo cual se desarrollan tres conceptos como de Sandoval & Romero (2009) quienes indican, que debe haber una opinión del usuario, no solo su propia opinión interna, lo que quiere decir que la calidad del servicio tiene que ser valorada por quienes lo usan y las expectativas de quienes lo usan deben determinarse y compararse con las percepciones de la persona que usó el servicio

PCM (2021), precisa que la calidad del servicio como el grado en que los bienes y servicios proporcionados por un país satisfacen las carencias y posibilidades de las personas. En otras palabras, se concierne con la adecuación de los servicios y bienes al fin o fines que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan efectivamente para lograr los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos.

Armstrong & Kotler (2013), Menciona que una organización dedicada al servicio se caracteriza por brindar calidad de una manera orientada al cliente y relacionada con el producto, y el proveedor de estos servicios debe probar las expectativas de calidad del servicio del cliente objetivo.

La calidad de servicio consto de cinco modelos que ayudan a entender la incidencia de dicho concepto.

Como primer modelo se obtuvo el de Malcome Baldrige donde Praxis (2010) la traducción Baldrige National Quality Program USA, informa que en el modelo de excelencia forma la base para realizar autoevaluaciones estructural y suministrar retroalimentación a los clientes. Además, el modelo asume 3 roles significativos en la mejora de la competitividad organizacional:

Praxis (2010) menciona lo siguiente:

- Ayude a optimizar sus habilidades, capacidades y consecuencias de gestión
- Proporcionar la permuta de información y excelentes destrezas entre diferentes empresas.
- Como instrumento de trabajo para la comprensión y gestión de los planes de desempeño y oportunidades de aprendizaje
- Tiene como objetivo apoyar a las empresas a utilizar una perspectiva global para la administración del trabajo organizacional
- Suministrar de forma permanente mayor valor a los usuarios, conjuntos de interés y contribuir al progreso razonable de la estructura
- Perfeccionar la eficiencia y el aforo de toda la institución.
- Amaestramiento, tanto a nivel estructural como personal.

Praxis (2010) también menciona que en el Modelo de Excelencia fundado en la acumulación de valores relacionados.

- Liderazgo visionario: Hace referencia la alta dirección de la institución y como esta define la dirección que está orientada a objetivos.
- Excelencia impulsada por el cliente: Los usuarios son quienes definen la calidad y el desempeño son que se dan en la organización. Por lo tanto, las

organizaciones deben considerar dónde proporcionan el valor agregado a dichos productos y servicios como estos llegan hacia clientes.

- Aprendizaje organizacional y personal: Lograr los niveles más valiosos con respecto desempeño de la organización lo cual requiere un enfoque correctamente ejecutado para la enseñanza organizativa e individual. La enseñanza de la organización incluye la progreso continuo y cambios importantes en los métodos existentes, lo que conduce a nuevos objetivos y teorías. La instrucción debe integrarse de la manera en que realiza una organización.
- Valoración de las personas y asociados: Apreciar a los clientes simboliza comprometerse con su complacencia, progreso y el bienestar. Esto significa experiencias de trabajo más dúctiles y eficientes adaptadas a dichas personas con diferentes necesidades en el lugar de trabajo y en el hogar.
- Agilidad: Tener éxito en un entorno competitivo global que cambia rápidamente requiere agilidad que genera capacidad de respuesta y flexibilidad. Semblantes afines con el e-busines, necesitan resultados más alígeras, dúctiles y personalizadas. Las empresas están en constante cambio cada vez más con tiempos cortos para introducir nuevos y mejores bienes y servicios. Progresivamente el estado y las empresas sin fines de lucro deben manifestar más rápidamente a los problemas sociales nuevos o salientes.
- Orientación hacia el futuro: En el entorno profesional de hoy, la creación de una empresa sostenible necesita entender los elementos a breve y extenso plazo que aquejan a la empresa y al mercado. Buscar un incremento continuo y liderazgo en el mercado simboliza tener un enfoque claro para el futuro y el carácter de asumir responsabilidades a largo plazo con las partes interesadas clave (clientes, empleados, distribuidores, socios, países y comunidades).
- Gestión para la innovación: Innovación simboliza realizar mudanzas significativas para optimizar los bienes, métodos, servicios y procedimientos de la empresa e instaurar desconocido valor para las

fracciones interesadas de la empresa. La creación debe llevar a la institución a una nueva dimensión de práctica y desempeño.

- Planificación basada en acciones: Las organizaciones se establecen en métricas y estudio de rendimiento. Las métricas deben derivarse de las necesidades de la empresa y la habilidad organizacional, deben proporcionar fundamentos e información clave sobre métodos, bienes y deducciones clave. La gestión del rendimiento requiere múltiples conjuntos de datos e información
- Responsabilidad social y ciudadanía: El director de toda organización debe buscar enfatizar la responsabilidad con la sociedad, esto que lleve fomento un comportamiento ético y logre buenas prácticas cívicas
- Alineación hacia la elaboración de resultados y desarrollo de valor: Existen claros factores de que miden el trabajo de una organización los cuales deben estar orientados a los resultados pertinentes. Estos ayudaran a que los resultados se usen para establecer y proporcionar valor para todos los conjuntos desde interés tales como usuarios, socios, proveedores, trabajadores, país y sociedad.
- Perspectiva de sistema: Dicho modelo de perfección suministra una visión sistemática de la gestión de una organización y sus procesos clave para lograr resultados o desempeño excepcionales.

Como segundo modelo de la calidad de servicio se tiene el EFQM de excelencia (European Business Excellence Model) este modelo desarrolla y expresa el significado de calidad total y está enfatizado en la excelencia tal como menciona Fernandez (2002) que explica que el modelo EFQM es una herramienta práctica para ayudar a la empresa a establecer un procedimiento de gestión adecuado, medir su posición a la excelencia, identificar potenciales deficiencias en la empresa e identificar mejoras. El modelo compone instrumentos normativos como ISO o herramientas de una gestión industrial.

El modelo ayudo a las organizaciones a desarrollar la visión y los objetivos; identifica y comprende la naturaleza de los negocios de causa y efecto; permite que se establezca el mismo lenguaje y mentalidad en toda la institución; también diagnostica la salud presente, detecta puntos de mejora e implementa acciones

Fernandez (2002) indico que el modelo está basado en criterios

- Liderazgo: Los comportamientos y actitudes de los equipos de gestión y otros jefes de la institución que promueven una cultura de administración de calidad.
- Personas: Cómo las empresas pueden aprovechar al máximo a sus empleados
- Política y estrategia: Se refiere a cómo se desarrollan, revisan las políticas comerciales, se traducen en planes y acciones.
- Alianzas y Recursos: Las organizaciones gestionan sus recursos disponibles de forma eficaz y eficiente
- Proceso: Gestionar procesos, revisar, identificar y mejorar procesos que existen en una organización.
- Centrado en las personas: resultados personales centrados en las personas, como la satisfacción de los empleados.
- Resultados sociales: Qué logros ha logrado la organización en la sociedad, los resultados deben exponer disposiciones objetivas, similares con los objetivos ajustados y los resultados de otras instituciones, provocados por el enfoque del agente y cubrir todas las áreas relevantes.
- La autoevaluación mediante del Modelo Europeo de Excelencia EFQM este modelo desarrolla un estudio estructurada de las consecuencias globales, la comprobación de logros y fortalezas, y una mejor identidad de oportunidades. Es decir, autoevaluación durante el proceso seleccionado.

El tercer modelo es la calidad de Deming que nació en 1951 desde ese momento ha tenido un gran impacto en el progreso de la inspección y la planificación de la calidad en el país de Japon, (Zulia, 2011) expresa que nace con el objetivo básico de ser un instrumento para optimizar y convertir la gestión organizacional japonés. Hoy por hoy, el premio se otorga a las organizaciones que han hecho una contribución importante al progreso de la gestión y la intervención de la calidad, de esta manera se busca promover la gestión de la calidad entre muchas organizaciones ya que les motiva ven el premio una gran oportunidad para empezar a conocer nuevas herramientas.

- Estructura y criterios: A diferencia de los premios norteamericanos y europeos, los candidatos al Premio Deming no necesitan seguir un patrón preestablecido para postularse. El objetivo es que cada empresa desarrolle una autoevaluación para entender la situación actual, para identificar sus propias debilidades y objetivos a alcanzar y a su vez pueda mejorar y transformarse.
- Proceso de evaluación: Las evaluaciones son realizadas primero por un subcomité, basado en sus calificaciones, quien es el responsable final de seleccionar al ganador. Los investigadores valoran si los estudios determinados por los demandantes son apropiados para el contexto, si sus acciones son apropiadas para su realidad y si sus acciones tienen el potencial para lograr metas más altas en el futuro.
- Beneficios de la aplicación: Los beneficios esperados se determinan en las empresas ganadoras, en el grado de complacencia del usuario y en las derivaciones financieras de la empresa y su estructura organizacional.

El modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión, fue implementado en 1999 por FUNDIBQ (2019) (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), dicho modelo se publicó en 1999 con el fin de apoyar y formar un grupo de empresas, que busca desarrollar la promoción y una gestión integral de la calidad en el contorno iberoamericano. Fundada el 18 del mes de marzo del 1998, la asociación armoniza el conjunto de experiencias de otros países con el desarrollo actual en la implementación de su metodología y de su sistema de excelencia para alcanzar que su equipo de trabajo mejore su competencia y perfecciones sus fortalezas para lograr posición competitiva internacional.

El autor también menciona que existe procesos facilitadores ayudan al mejor resultado de este modelo, los cuales se desarrollaron de la siguiente manera.

- Liderazgo y condición de trabajo (140 puntos) que examina de qué manera pueden desarrollar e implementar una tradición y/o los valores morales que son indispensables para la superación a largo plazo a través del comportamiento y las acciones apropiadas de todos los líderes. Examina cómo desarrollar e implementar las estructuras organizacionales, los marcos

de procesos y los sistemas de gestión necesarios para implementar políticas y estrategias de manera efectiva.

- Política y estrategia (100 puntos) que analiza de qué manera la empresa ha implementado su misión y visión y ponerla en práctica ya que es una estrategia clara para los diferentes organizaciones y las personas con las que interactúa con la capacitación de esquemas convenientes.
- Desarrollo de las personas (140 puntos).que analiza de qué manera las organizaciones desarrollan, lideran y liberan todo su potencial Individuos, individuos, equipos u organizaciones enteras, con apoyar la gestión de manera eficiente.
- Recursos y asociados (100 puntos) que analiza de qué manera la organización maneja los bienes internos, tales como: finanzas, información intelectual, tecnología, propiedad científica, materiales directos y bienes externos, incluidos los vínculos con distribuidores, alianzas e instituciones para apoyar su gestión eficiente y eficaz.
- Clientes (120 puntos) que examina de qué manera la organización plantea, desenvuelve, promueve y presta servicios a bienes y servicios, además cómo gestionar las relaciones para satisfacer adecuadamente las carencias y posibilidades existentes y los usuarios futuros.
- Resultados de clientelas (110 puntos) que se basa en los logros de la empresa relacionada los usuarios externos
- Derivaciones del proceso de desarrollo de los individuos (90 puntos) que son los logros de la organización en el progreso de los trabajadores.
- Resultados de sociedad (90 puntos) vienen a ser los logros de la empresa en la satisfacción de las insuficiencias y posibilidades. Comunidad a nivel local, a nivel nacional y a nivel internacional (como corresponda).
- Resultados globales (110 puntos) donde una empresa ha logrado en términos de desarrollo de su trabajo esperado y en la satisfacción de las insuficiencias y posibilidades de aquellos que tienen intereses financieros o quizás de otro tipo en ella.

Como último modelo, se tiene el modelo Servqual que se lanzó originalmente en 1988 y ha sufrido varias perfeccionamientos e investigaciones, para Nishizawa (2014) quien explica que es una práctica de exploración empresarial para calcular la calidad del servicio y poder entender las posibilidades que tengan los usuarios y cómo visualizan desde su perspectiva el servicio. Este modelo puede estudiar semblantes tanto cuantitativos como cualitativos de los usuarios. Aprueba entender los indicadores que son incontrolables y también impredecibles del cliente.

Servqual suministra investigación minuciosa sobre opiniones de los usuarios del servicio propuesto de la organización, opiniones de los usuarios y sugerencias de mejora sobre determinados factores e impresiones de los empleados sobre las posibilidades y conocimientos de los usuarios.

Dicho modelo es también una herramienta de incremento y asimilación con otras empresas.

Nishizawa (2014) menciona las siguientes longitudes del modelo ServQual

A. Elementos tangibles: La calidad hace referencia a la apariencia de la instalación física que facilita el servicio, además calidad que presta el personal, los equipos utilizados, la infraestructura y el uso de las TICs.

- La institución de bienes posee aparatos de aspecto moderno: Es esencial tener equipos primordiales actualizados. Consiste en una red instalada y el hardware que sea útil para registrar, desenvolver e inspeccionar los valores basados a las TICs.
- Las instalaciones físicas de la institución de servicios son percibidas de manera atractiva: Como se mencionó todo entra primero por la vista, una instalación con una adecuada infraestructura mejorara mucho la imagen empresarial
- Los trabajadores de la organización de servicios tienen apariencia adonis: Es muy importante un uso adecuado del uniforme y otros implementos de higiene en especialmente las que están relacionadas a salud y gastronomía ya que dentro de la empresa es importante para evitar cualquier contagio.
- Los materiales inmediatos (catálogos, períodos de balance y equivalentes) son visualmente llamativos: Es muy importante el

Marketing directo ya que es una de las metodologías más usadas ya que permite un contacto directo con el futuro cliente lo cual cuando más explícito y llamativo sea el material aumentara la oportunidad de recepción del mensaje que se pretender lograr alcanzar al cliente,

B. Sensibilidad: Muestra la actitud y brío de apoyar a los clientes, si dicho servicio brinda de manera rápida e inmediata, y si se resuelven sus problemas y quejas

- Los trabajadores notifican a la clientela cuando finalizara la ejecución del servicio: Si sucediera un inconveniente con la prestación brindada lo ideal es comunicar al cliente para informar la situación y finalización de su servicio.
- Los trabajadores de la institución brindan un servicio veloz a su clientela: Lo más importante es buscar la eficiencia del servicio proporcionado eso quiere decir que debe ser de buena calidad el bien o servicio, pero también se busca que sea de manera inmediata sin algún inconveniente, esto aumentara a su vez la satisfacción del cliente.
- Los trabajadores de la institución de servicios constantemente están listos para auxiliar a la clientela: El servicio que se da al cliente debe ser de inicio a fin en caso de ocurrir algún percance o inconveniente el trabajador tiene que estar totalmente dispuesto ayudar para arreglar o mejorar el servicio que se está brindado
- Los trabajadores jamás están muy atareados para responder a las cuestiones de la clientela: Los trabajadores deben tener la información adecuada y estar a disposición del cliente cuando lo requiera.

C. Fiabilidad: Le dice si el servicio se ha manejado con el cuidado necesario, tiene la habilidad de funcionar, cumple con lo prometido de la organización, se entrega correctamente o tiene un precio adecuado.

- Cuando la institución de servicios se compromete a realizar en un determinado tiempo, lo cumple: Lo mejor que una empresa puede

hacer es reflejar el compromiso hacia sus clientes de esta manera conseguir su confianza y por consiguiente fidelidad.

- Cuando un usuario tiene una dificultad la institución responde un franco interés en resolverlo: En toda organización puede suceder incidentes ajenos lo cual se debe dar una solución pertinente.
- La institución desarrolla correctamente el servicio desde el primer momento: Trabajadores bien capacitados realizaran su labor desde el primer servicio.
- La institución de servicios persiste en tener registros de errores que se puedan dar: Cuanto mayor control exista el margen de error disminuirá

D. Empatía: Esta dimensión refleja el grado de personalización y adaptación a las necesidades, así como el nivel de atención al cliente.

- La institución de servicios brinda a su clientela una atención personalizada: Se entiende por sociabilidad directa o individualizada entre un explícito empleado y un concluyente usuario, teniendo en consideración aquellas las necesidades, satisfacciones y distinciones del actual mencionado.
- La institución de servicios tiene horarios de labor beneficiosos para toda su clientela: Esto le permitirá que más clientes puedan acceder al bien o servicio ya que muchas veces es una limitante.
- La institución de servicios se inquieta por los altos intereses que pueda tener su clientela: Como organización se debe cumplir las expectativas del cliente esto quiere decir que a su vez se preocupe por el bienestar e intereses del cliente.
- La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela: Cuanto más rápido se haya identificado las necesidades del cliente, permitirá ofrecer el servicio de manera detallada y específica

E. Seguridad: La credibilidad y confianza que brindan sus empleados y empresa en general, si demuestran conocimientos, brindan la atención adecuada y poseen las habilidades necesarias

- La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela: Los empleados deben inspirar confianza y seguridad durante todo el servicio brindado
- Los usuarios tienen que sentirse confiados a la hora de la transacción con la institución: El cliente debe sentirse seguro al momento de realizar el pago por el servicio recibido en la instalación.
- Los trabajadores tienen que ser correctos en todo instante: El empleador debe estar totalmente capacitado para brindar un servicio totalmente completo desde el uniforme hasta la manera de comunicarse directamente con el cliente
- Los trabajadores del área de difusión están capacitados para contestar las cuestiones de su clientela: Dicho personal toma en cuenta de una manera clara y precisa la información del servicio en la empresa para resolver cualquier duda que pueda tener el cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Enfoque de la investigación

Partimos que el enfoque cuantitativo según Hernández, Fernández & Baptista (2014) los autores mencionan que es cuantitativo ya que razona conducción de estadística para la exposición de los resultados con base en la medición análisis estadístico de forma numérica.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación por su profundidad es descriptivo-explicativo por su alcance aplicada, porque en un primer momento se pasará a describir los fenómenos presentes en la realidad y luego se va a establecer explicaciones relacionando las variables, viendo como una influye en la otra y según Velez (2001) todos estos se basan en los resultados que proporciona la investigación básica, es así que a su vez está sometida a una necesidad social por solucionar.

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, transversal correlacional, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos indican que es no experimental ya que la investigación se realizará sin usar intencionadamente variables solo se observará la variable tal como se dan en su contexto real sin intervenir en la contexto, en cuanto al diseño también es transversal eso quiere decir que la investigación se va a basar en un periodo de tiempo determinada sobre una población y muestra predefinida, aplicando los instrumentos en un año en particular y finalmente es correlacional ya que busca averiguar el nivel de correspondencia o asociación que coexiste entre dos variables.

Método de Investigación

El método de que se utilizó fue por excelencia en un enfoque cuantitativo es hipotético-deductivo ya que se va a ir deduciendo hipótesis y descartándolas hasta que se quede con el que resuelva el problema propuesto, de esta manera, el método hipotético-deductivo de Popper (1980) aprueba el desarrollo de la lógica y el

racionalismo crítico para contrastar leyes o teorías generales producidas por la ciencia experimental sin argumentar que son generalmente correctas.

3.2 Variable y Operalización

Tabla 1

Operacionalización: Gestión de aprovisionamiento

| Dimensiones | Indicadores | Escala |
|-----------------------|---|----------------|
| Gestión de Compra | Solicitud de compra. | |
| | Evaluación selección de proveedor | |
| | Negociación de las condiciones de compra | |
| | Seguimiento del pedido | |
| | Recepción de la mercancía | |
| Gestión de Almacenaje | Recepción e identificación de productos. | |
| | Registro de entradas y salida de productos | |
| | Almacenamiento = colocación y custodia. | |
| | Mantenimiento de productos. Coordinar la oferta y demanda de productos. | 1.Nunca |
| | Reducir costos. Complemento de un proceso. | 2.Casi nunca |
| | Despacho de productos | 3.A veces |
| | Recepción e identificación de productos. | 4.Casi siempre |
| | Previsión de la demanda | 5.Siempre |
| Stock | Análisis de stock | |
| | Mantenimiento de stock | |
| | Control de stocks y reposición de mercancías | |
| | | |

Fuente: Elaboración del investigador

Tabla 2*Operacionalización: Calidad de servicio*

| Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------|--|----------------|
| Elementos tangibles | La institución de bienes posee aparatos de aspecto moderno | |
| | Las instalaciones físicas de la institución de servicios son percibidas de manera atractiva. | |
| | Los trabajadores de la organización de servicios tienen apariencia adonis. | |
| | Los materiales inmediatos (catálogos, períodos de balance y equivalentes) son visualmente llamativos | 1.Nunca |
| Sensibilidad | Los trabajadores notifican a la clientela cuando finalizara la ejecución del servicio | 2.Casi nunca |
| | Los trabajadores de la institución brindan un servicio veloz a su clientela | 3.A veces |
| | Los trabajadores de la institución de servicios constantemente están listos para auxiliar a la clientela | 4.Casi siempre |
| | Los trabajadores jamás están muy atareados para responder a las cuestiones de la clientela | 5.Siempre |
| Fiabilidad | Cuando la institución de servicios se compromete a realizar en un determinado tiempo, lo cumple. | |
| | Cuando un usuario tiene una dificultad la institución responde un franco interés en resolverlo. | |
| | La institución desarrolla correctamente el servicio desde el primer momento. | |

| | |
|-----------|--|
| | La institución de servicios persiste en tener registros de errores que se puedan dar. |
| | La institución de servicios brinda a su clientela una atención personalizada |
| | La institución de servicios tiene horarios de labor beneficiosos para toda su clientela. |
| Empatía | La institución de servicios se inquieta por los altos intereses que pueda tener su clientela. |
| | La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela. |
| | La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela. |
| Seguridad | Los usuarios tienen que sentirse confiados a la hora de la transacción con la institución. |
| | Los trabajadores tienen que ser correctos en todo instante. |
| | Los trabajadores del área de difusión están capacitados para contestar las cuestiones de su clientela. |

Fuente: Elaboración del investigador

3.3 Población muestra y muestreo

Para el proceso de la investigación se contó con una población agrupada por el personal del área de logística de la en la Beneficencia Pública Cusco lo cual cuenta con 20 trabajadores al ser una reducida cantidad se trabajará con todos los trabajadores del área.

La muestra se aplicará a los 20 de trabajadores del área de logística Beneficencia Pública Cusco, siendo así la muestra de tipo censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La utilización de la técnica de la presente investigación fue la encuesta con la finalidad de aplicar los cuestionarios con la intención de recopilar información del estudio, como indica Arias (2020) las encuestas como técnica, permiten la recopilación de datos mediante preguntas a los encuestados con el fin de proporcionar la información necesaria.

El instrumento que se aplicó es el cuestionario, según Arias (2020) responde a un instrumento de adquisición de datos comúnmente desarrollados en la investigación científica que radica en un grupo de preguntas formuladas y numeradas en una tabla con una serie de posibles respuestas que los encuestados deben responder.

3.5 Procedimiento

Primeramente, se envió la solicitud para validación del instrumento a los validadores correspondiente lo cuales fueron dos metodólogos y un validador especialista en gestión pública, segundo se hizo la solicitud de autorización a la intuición para aplicar dicho instrumento, tercero se hizo la aplicación del instrumento dentro de la institución y como cuarto paso se realizó el procesamiento de los resultados con el SPSS para finalmente generar las tablas y gráficas según corresponda.

3.6 Método de análisis de datos

En una primera etapa, se empleó la estadística descriptiva, en la cual se presentaron tablas y gráficas de frecuencias, las cuales fueron interpretadas, y las tablas y gráficas fueron elaboradas de acuerdo a las dimensiones y las variables. En segunda instancia, se aplicó la estadística inferencial para la prueba de hipótesis se emplearán el Rho de Spearman pues la prueba de normalidad arrojó valores no normales, por lo que se considera que los instrumentos son no paramétricos.

3.7 Aspectos éticos

Estas investigaciones se tomaron en cuenta los principios éticos, conformados por el principio de justicia, no maleficencia y respeto por los participantes de estudio.

Se trató a los participantes de manera justa, con la protección de las personas, además el investigador siguió estricta y cabalmente el protocolo para desarrollar una profesión íntegra de manera pertinente de acuerdo con las normas éticas.

IV. RESULTADOS

4.1 Procesamiento

Por consiguiente, se muestran los resultados alcanzados donde se empleó la herramienta “Cuestionario”, la cual consta de preguntas cerradas según las dimensiones de la encuesta. Se realizó una encuesta al personal de la muestra para recabar información que permitiera conocer los resultados.

Para una mejor explicación, se organizó en forma de tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, correspondientes a cada objetivo de investigación.

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 3

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

| Promedio | Gestión de Aprovisionamiento | Calidad de Servicio |
|-------------|------------------------------|---------------------|
| 1 – 1.80 | Totalmente inadecuado | Muy malo |
| 1.81 – 2.60 | Inadecuado | Malo |
| 2.61 – 3.40 | Regular | Regular |
| 3,41 – 4,20 | Adecuado | Bueno |
| 4,21 – 5,00 | Totalmente adecuado | Muy bueno |

Fuente: Elaboración del investigador

Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que estableció el grado de relación que existe entre los factores de la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio, se aplicó la técnica estadística índice de consistencia Interna Alpha de Cronbach, para obtenerlo se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

| | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------------------|------------------|----------------|
| Gestión de aprovisionamiento | 0,969 | 20 |
| Calidad de servicio | 0,969 | 20 |

Fuente: Elaboración del investigador

Se puede observar que el valor del Alfa de Cronbach del ítem considerado en la variable gestión de aprovisionamiento es 0.969 y el ítem en la variable calidad del servicio es 0.969, confirmando así que la herramienta es confiable para el procesamiento y análisis de datos

4.2 Análisis

Hernandez, Fernandez & Baptista (2014) menciona que el coeficiente de correlación de Spearman es una prueba estadística utilizada para analizar la correlación entre dos variables, utilizando una escala tipo Likert.

Si el valor del coeficiente de correlación es -1 se interpreta como una correlación negativa perfecta, es decir a mayores valores de X le corresponde menores valores de Y o viceversa.

Si el valor del coeficiente de correlación es 1 se interpreta como una correlación positiva perfecta, es decir a mayores valores de X le corresponde mayores valores de y /o viceversa.

4.3 Presentación de resultados

Variable de Gestión de aprovisionamiento

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la variable de gestión de aprovisionamiento

| Gestión de aprovisionamiento | | |
|------------------------------|-----------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Totalmente inadecuado | 6 |
| | Regular | 9 |
| | Adecuado | 3 |
| | Totalmente adecuado | 2 |
| Total | | 20 |
| | | 100,0 |

Fuente: “Base de datos del área de logística”

Interpretación:

En la Tabla 5 se observa el 45% señala que la gestión de aprovisionamiento es regular, mientras que el 30% que es inadecuado, el 15% que indica que es adecuado y un 10% que manifiesta que es totalmente adecuado.

Los datos expuestos muestran que la gestión de aprovisionamiento es regular debido a que como institución no cumplen asegurar el suministro de bienes y servicios necesarios para alcanzar los objetivos con el enfoque de la calidad y mejora continua en el aspecto de gestión de compras, gestión de almacenaje y stock.

Tabla 6

Tabla de frecuencia de la dimensión de gestión de compras

| Gestión de compras | | | |
|--------------------|------------------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Inadecuado | 13 | 65,0 |
| | Regular | 2 | 10,0 |
| | Adecuado | 3 | 15,0 |
| | Totalmente adecuado | 2 | 10,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 6 se observa el 65% señala que la gestión de compras es inadecuada, mientras que el 15% que es adecuado, el 10% que indica que es regular y un 10% que manifiesta que es totalmente adecuada.

Los datos reflejaron que la gestión de compras es inadecuada debido a que no cumplen la correcta función de gestionar la adquisición de dichos materiales necesarios para la distribución y lograr el inventario correcto, esto sucede por el lento el proceso de cotización, ya que muchos proveedores no quieren contratar con la beneficencia por que tardan en realizar el pago, además de los procesos administrativos para implementar un proceso de selección son muy burocráticos por ende acarrea retraso para poder publicar la convocatoria también que las área usuarias esperan el último día para formular requerimientos pudiendo hacerlo con la debida anticipación sumando a que dicha área usuaria remite requerimientos con deficiencias o errores, y el hecho de corregir también genera retraso.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la dimensión de gestión de almacenaje

| Gestión de almacenaje | | | |
|-----------------------|------------------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Inadecuado | 5 | 25,0 |
| | Regular | 9 | 45,0 |
| | Adecuado | 1 | 5,0 |
| | Totalmente adecuado | 5 | 25,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 7 se observa el 45% señala que la gestión de almacenaje es regular, mientras que el 25% que es inadecuado, el 25% que indica que es totalmente adecuada y un 5% que manifiesta que es adecuada.

Los datos mostraron que la gestión de almacenaje es regular en vista de que no se hizo correctamente la gestión de almacenamiento de bienes que permite mantener un inventario mínimo de producto. El ambiente donde se almacenan los alimentos no es el más óptimo, ya que muchas veces utilizan baldes o lavadores para guardar la verdura ocasionando que estos se marchiten o se pudran, esto por la falta de rotación de los bienes y falta de conservadoras para poder almacenar los alimentos

Tabla 8

Tabla de frecuencia de la dimensión de stock

| | | Stock | |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Totalmente inadecuado | 2 | 10,0 |
| | Inadecuado | 3 | 15,0 |
| | Regular | 10 | 50,0 |
| | Totalmente adecuado | 5 | 25,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 8 se observa que el 50% señala que el stock es regular, mientras que el 25% que es totalmente adecuado, el 15% que indica que es inadecuado y un 10% que manifiesta que es totalmente inadecuado.

Los datos mostraron un stock regular ya que algunas veces existe unos escases del inventario de bienes o productos en el almacén muchas veces sucede que cuando se publica un proceso de selección no siempre se garantiza que este vaya a ser exitoso, por cuanto podría quedar desierto por no haber ninguna propuesta válida o habiendo ganador de la buena pro, éste no suscribe el contrato por la variación de precios.

Variable de calidad de servicio

Tabla 9

Tabla de frecuencia de la variable de calidad servicio

| | | Calidad de servicio | |
|--------|-----------|---------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy malo | 5 | 25,0 |
| | Malo | 8 | 40,0 |
| | Regular | 2 | 10,0 |
| | Bueno | 3 | 15,0 |
| | Muy bueno | 2 | 10,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: “Base de datos del área de logística”

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa el 40% señala que la calidad de servicio es mala, mientras que el 25% que es muy malo, el 15% que indica que es bueno y un 10% que manifiesta que es muy bueno.

La calidad de servicio es mala no cumple con las expectativas de los usuarios y no cumplen con satisfacer las necesidades ya que no hacen uso eficiente de los recursos lo que ocasiona que no se logren los resultados esperados debido a que carecen de elementos tangibles, la fiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad lo cual no están bien adecuadas dentro de institución lo que ocasionan insatisfacción y mal servicio hacia los usuarios.

Tabla 10

Tabla de frecuencia de la dimensión de elementos tangibles

| | | Elementos tangibles | |
|--------|-----------|---------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Malo | 5 | 25,0 |
| | Regular | 10 | 50,0 |
| | Bueno | 3 | 15,0 |
| | Muy bueno | 2 | 10,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 10 se observa el 50% señala que los elementos tangibles son regulares, mientras que el 25% que es muy malo, el 15% que indica que es bueno y un 10% que manifiesta que es muy bueno.

Los elementos tangibles son regulares ya que la calidad de la instalación física que facilita el servicio, además calidad que presta el personal, los equipos utilizados, la infraestructura y el uso de las TICs. no están bien implementadas. En la beneficencia aún se utiliza utensilios como ollas viejas, además la inexistencia de una congeladora y sumando la falta de computadoras.

Tabla 11

Tabla de frecuencia de la dimensión de sensibilidad

| | | Sensibilidad | |
|--------|-----------|--------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy malo | 3 | 15,0 |
| | Malo | 9 | 45,0 |
| | Regular | 3 | 15,0 |
| | Bueno | 2 | 10,0 |
| | Muy bueno | 3 | 15,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 11 se observa el 45% señala que la sensibilidad es mala, mientras que el 15% que es muy mala, otro 15% que indica que es regular y un 15% más que es muy buena y por ultimo un 10% manifiesta un que es muy buena.

Los datos expresaron que la sensibilidad es mala, en virtud a que no existe actitud y brío de apoyar a los usuarios al no ser de manera rápida e inmediata para resolver sus problemas y quejas. En la beneficencia muchas veces por falta de escases de productos o medicamentos no se brinda la atención de manera rápida.

Tabla 12

Tabla de frecuencia de la dimensión de fiabilidad

| | | Fiabilidad | |
|--------|-----------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy malo | 5 | 25,0 |
| | Malo | 8 | 40,0 |
| | Regular | 2 | 10,0 |
| | Muy bueno | 5 | 25,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 12 se observa el 40% señala que la fiabilidad es mala, mientras que el 25% que es muy malo, el otro 25% que indica que es muy bueno y un 10% que manifiesta que es regular.

Los datos presentados reflejaron que la fiabilidad es mala debido a que no es manejado con el cuidado necesario, que la institución no refleja a los usuarios la confianza ni el compromiso que es requerido.

Tabla 13

Tabla de frecuencia de la dimensión de empatía

| | | Empatía | |
|--------|-----------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy malo | 5 | 25,0 |
| | Malo | 8 | 40,0 |
| | Regular | 2 | 10,0 |
| | Muy bueno | 5 | 25,0 |
| Total | | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 13 se observa el 40% señala que la empatía es mala, mientras que el 25% que es muy malo, el otro 25% que indica que es muy bueno y un 10% que manifiesta que es muy regular.

Los datos presentados señalaron que la empatía es mala ya que no hay un grado de personalización y adaptación a las necesidades, así como el nivel de atención al cliente. En la beneficencia debido al día tras día con las mismas situaciones suele ocasionar que las personas encargadas de la atención de los niños, adolescentes y adultos mayores carezcan con cada día la falta de empatía por dichas que necesidades que abundan.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de la dimensión de seguridad

| | | Seguridad | |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje |
| | Muy malo | 4 | 20,0 |
| | Malo | 9 | 45,0 |
| | Regular | 2 | 10,0 |
| | Bueno | 4 | 20,0 |
| | Muy bueno | 1 | 5,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Interpretación:

En la Tabla 14 se observa el 45% señala que la seguridad es mala, mientras que el 20% que es muy mala, otro 20% que indica que es buena, un 10% más que es regular y por ultimo un 5% manifiesta un que es muy buena.

Los datos presentados hacen virtud a que la seguridad es mala ya que no se refleja credibilidad y confianza por parte empleados. Dentro de la institución muchos empleados carecen no tanto de conocimientos técnicos, más bien conocimientos de cómo tratar a un niño, una persona mayor o personas vulnerables como son las mujeres adolescentes, haciendo que no se sientan nada seguros con el servicio.

4.4 Contrastación de Hipótesis

4.4.1. Hipótesis General: Gestión de aprovisionamiento y Calidad de servicio

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022

Tabla 15

Correlación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio

| | | Correlaciones | |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------|
| | | Gestión de aprovisionamiento | Calidad de servicio |
| Gestión de aprovisionamiento | Correlación de Pearson | 1 | ,954** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,954** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 20 | 20 |

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

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Nota: En la Tabla 15 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio. Siendo su coeficiente de Spearman de 0.954 con una correlación positiva muy fuerte.

4.4.2. Hipótesis específica 1: Gestión de compras y Calidad de Servicio

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Tabla 16

Correlación entre la gestión de compras y la calidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------------------|---------------------|
| | | | Gestión de compras | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Gestión de compras | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,887** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Calidad de servicio | N | 20 | 20 |
| | | Coeficiente de correlación | ,887** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Nota: En la Tabla 16 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio. Siendo su coeficiente de Spearman de 0.887 con una correlación positiva fuerte.

4.4.3. Hipótesis específica 2: Gestión de almacenaje y Calidad de servicio

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Tabla 17

Correlación entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio

| Correlaciones | | | | |
|--------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|
| | | | Gestión de almacenaje | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Gestión de almacenaje | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,975** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,975** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Nota: En la Tabla 17 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que existe una relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio. Siendo su coeficiente de Spearman de 0.975 con una correlación positiva muy fuerte.

4.4.4. Hipótesis específica 3: Stock y Calidad de Servicio

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022

Tabla 18

Correlación entre stock y la calidad de servicio

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------------|--------|--------|
| | | Calidad de servicio | | |
| | | Stock | | |
| Rho de Spearman | Stock | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,954** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,954** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

Fuente: "Base de datos del área de logística"

Nota: En la Tabla 18 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que indica que existe una relación significativa entre el stock y la calidad de servicio. Siendo su coeficiente de Spearman de 0.954 con una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de informes previos nos ayudaron por su nivel de relevancia a la comprensión de los resultados expuestos de la beneficencia en un contexto social lo cual permitieron un mayor entendimiento de las fortalezas y debilidades en el aspecto logístico de la beneficencia y de esta manera mejorar el proceso de aprovisionamiento.

Los resultados expuestos por Hostar (2014) mostraron que se tiene un excesivo nivel de stock, a diferencia de la beneficencia que tiene una escases, pero ambas instituciones coinciden que necesitan una política particular y diferente en el inventario ya que se alcanzan deficiencias, en este aspecto en el caso de la Tarjeta Esperanza S.A se utilizaba la misma política con el mismo criterio para cada artículo lo cual conllevaba a un stock inmovilizado, en el caso de la beneficencia se debería manejar una política diferente tanto para la adquisición de medicamentos como para bienes consumibles ya que se utiliza el mismo procedimiento.

Las políticas de inventario como menciona Westreicher (2021), son algo muy esencial en especial en las empresas grandes debido a que ayudan al manejo de recursos tomando factores como la satisfacción esperada, condiciones de proveedor o patrones de demanda establecidas todo esto para proporcionar soporte en la organización es por ello que implementar políticas para cada producto es necesario para una mejor distribución en la beneficencia.

Los resultados expuestos por Niño (2013) mostraron en que no existe una buena gestión de aprovisionamiento, de almacenaje y tampoco de inventario ya que no se obtuvo una adecuada inspección de ingreso y salida de los productos, lo cual conlleva que los materiales sobrantes de obra que quedan en almacén se vuelvan añosos, en la beneficencia existen muchos productos que por no haber una adecuada rotación se echan a perder sobre todo los bienes perecibles esto sería raíz de una inadecuada gestión y control por parte de jefatura de área y áreas usuarias.

Para evitar esto, Czerny (2021) explica que se debe tener en cuenta un mejor manejo de espacios y especializar más las tareas de los encargados de almacén, una estrategia para alcanzar una alta rotación de stock a través de un

desplazamiento más corto de entrega y distribución, además también se puede tomar en cuenta organizar productos por tipo o clase ya sea por ser pesados, personalizados o perecibles y así no terminen desperdiciando como pasa en estas dos instituciones.

Los resultados expuestos por Sanchez (2016) mostraron que coincide que al igual que en la corporación como en la beneficencia el proceso de cadena de suministros requiere una adecuada gestión de compra, almacenaje y stock lo que ocasionó un inventario desactualizado, espacio desaprovechado, pésima calidad de productos en almacén y demora en la distribución de dichos bienes.

La gestión de compra como expresa Quiroa (2021) desarrolla un papel muy importante en el área de logística ya que de ello depende un resultado productivo en la cadena de suministros es porque tanto como la corporación y la beneficencia deben darles más importancia a las necesidades de compras y mejorar la relación con los proveedores para ello es muy importante la capacitación que tenga el especialista encargado ya que de ellos depende una buena planificación de compra.

Los resultados expuestos por Melo (2017) mostraron un nivel macro del problema de las empresas con los proveedores, coincidiendo dicho problema que se da con los proveedores de la beneficencia, al no existir una buena sinergia entre ellos, da como consecuencia la insatisfacción de los usuarios finales debido a que en a la beneficencia por la demora de los pagos existen muy pocos que se presentan a la convocatoria y muchos no cumplen con los requerimientos necesarios lo cual genera una demora en los productos y servicios, de igual manera no hay un adecuado poder negociación de los proveedores con las empresas para ello se hace énfasis en la importancia de las políticas de las buenas practicas.

Se hizo énfasis en la importancia que es tener una buena relación con los proveedores, ESAN (2021) desarrolla justamente estos problemas que acogen a la beneficencia al no tener muchos proveedores sumando el ámbito burocrático en los pagos lentos y dificultosos, da como resultado una mala relación.

Los resultados expuestos por Magaña (2017) coincidieron que la calidad de servicio es muy importante en toda institución, enfatizando en el área de abastecimiento ya

que de ella depende una adecuada distribución de recursos acotando así la importancia de las TICs en esta área, la implementación de un sistema ayudaría tener un mejor registro de la admisión de sus pacientes como la información de las medicinas que tienen en stock, al igual que la beneficencia es necesario un adecuado sistema que permita el registro de stock de la entrada y salida de los bienes así como una base de datos para mantener una actualizada información.

Las Tics como refiere Crua (2016) en el mundo actual como hoy, son muy relevantes, tanto en la vida cotidiana y como en una organización, ahora viendo en el área de abastecimiento las TICs facilitan mucho a la hora de desempeñar el trabajo administrativo, financiero y operativo, ya que se tiene una mejor inspección de ingreso y refugio de los bienes, adecuadas relaciones con los proveedores y trabajadores capacitados, por consiguiente, ambas instituciones mejorarían su proceso si se implementan estas herramientas, acorde al ámbito y necesidades.

Los resultados expuestos por Sánchez (2020) mostraron que sus trabajadores no están bien capacitados, en el caso del hospital de manera operativa dentro del almacén y en la beneficencia muchas veces los encargados del área usuaria no realizan correctamente el requerimiento lo que conlleva a una demora innecesaria, además con respecto a la sensibilidad, empatía y fiabilidad, los trabajadores muchas veces carecen de estas características que hacen que no sean desempeñadas correctamente dentro de la beneficencia a la hora de tratar a los niños o adultos mayores.

Con una capacitación adecuada como explica Schillaci (2022) los trabajadores del área de logística podrán ofrecer un mejor servicio y en el tiempo requerido, capacitar debe ser algo constante y continuo ya que esto ayudará a minimizar errores al momento de realizar requerimientos y para minimizar la incertidumbre de que se esté cumpliendo con los objetivos de dicha área.

Los resultados expuestos por Tapara (2021) coincide que los procesos de distribución fueron deficientes en el grupo Qamyll debido a que se da una demora en los pedidos, ocasionando una alta insatisfacción de sus usuarios, igualmente sucede en la beneficencia, debido por el inadecuado servicio que se ofrece ocasiona que muchos usuarios se sientan insatisfechos ya sea por el ambiente, por el trato o la comida que se brinda, por eso sería muy interesante también poder

implementar el ciclo de Deming dentro la beneficencia ya que por los resultados que obtuvo Qamyll hubo un aumento en la satisfacción con la estrategia implementada.

Tener claro los procesos de distribución en las empresas y usar distintas estrategias que ayuden a mejorar la lenta o deficiente distribución es algo que se requiere enfatizar. El ciclo de Deming según Edraw (2022) busca optimizar los procesos dentro de una empresa, planificando, controlando y actuando lo cual será relevante en el área de logística de la beneficencia ya que dicha implementación ayudaría tal como lo hizo con el grupo Qammyll donde aumento los niveles de satisfacción en las áreas usuarias.

Los resultados expuestos por Horna (2018) al igual que en la beneficencia y en la Regional mostraron un bajo compromiso por parte de los trabajadores, además de la falta de capacitación y una escasa seguridad basada en la infraestructura del lugar tanto física como tecnológica, dichos resultados también muestran que se debe optimizar la gestión de aprovisionamiento al no haber un buen manejo de compras, almacenaje e inventario.

La mayoría de las entidades públicas siempre han buscado mejorar los niveles de compromiso por parte de los funcionarios públicos, según expresa Puentes (2021) esto es debido a muchos factores que suelen dar dentro de las entidades, en el caso de la beneficencia por la falta de identidad con la institución y por metas no bien establecidas que recuerden la relevancia del trabajo que se desarrolla, tanto como en la beneficencia o el hospital regional los trabajadores reflejan no sentirse comprometidos de la labor que realizan lo cual debería cambiar ya que ambas instituciones buscan servir a la sociedad

Los resultados expuestos por Crosato, Allysosha & Soriano (2016) mostraron que existen 4 problemas en la cadena de suministros en la empresa Deloitte al igual que en la beneficencia los procesos de compras no son los más adecuados al coincidir que existe un inadecuado requerimiento de compras que puede ocasionar demora ya que nuevamente se debe volver hacer el requerimiento o que el producto no sea lo solicitado, algo que se menciona también es lo importante de la gestión estratégica.

Una buena gestión de aprovisionamiento se dará cuando se realice un adecuado control de calidad en todo el proceso de la cadena de suministros logrando así una buena gestión de almacenes, con buenas prácticas de gestión de inventario y una tecnología en la parte logística, todo llevando reducir costos de abastecimiento, dentro de la beneficencia como en la empresa, Gonzales (2020) expresa que se debe tomar en cuenta que una adecuada gestión por parte de administración ayudaría mucho a la planificación y organización dentro de dicho proceso ya que son ellos quienes se encarga de la labor de alcanzar el desempeño de las metas que tenga de la institución.

Los resultados expuestos por Mejia & Vizueta (2020) mostraron que existe un retraso con los proveedores, coincidiendo con la beneficencia ya que no hay muchos postulantes debido a la demora pagos, además que no cuenta con una infraestructura adecuada, no se utiliza el espacio debidamente para el abastecimiento de los suministros sumando que concuerdan que los trabajadores encargados del almacén deben mejorar su atención en los tiempos de manera oportuna y así no se ocasione que los productos permanezcan en el almacén cuando son requeridos, de la misma manera siendo relevantes para mejorar en los procesos .

Hacer un buen uso de los espacios ayudara a mejorar la rotación de los productos, es por ello Alcaraza (2021) menciona que mejorar el entorno de trabajo en el almacén, limitar los movimientos innecesarios, un equipo de calidad actualizado ayudaran a un mejor proceso de abastecimiento, todo esto con el fin de perfeccionar el trabajo y así a su vez reducir errores hacer dentro del almacén.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco, en la Tabla 15 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe una correlación entre las variables gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio siendo su coeficiente de Spearman de 0.954. Lo enunciado muestra que se halla una regular gestión de aprovisionamiento, por lo que estos resultados evidencian estadísticamente que hay una relación significativa entre las variables de estudio por tanto existe influencia entre la gestión de aprovisionamiento y calidad de servicio.
2. Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco, en la Tabla 16 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe una correlación entre la dimensión gestión de compra y la variable calidad de servicio siendo su coeficiente de Spearman de 0.887. Lo enunciado muestra que se halla una inadecuada gestión de compras, por lo que estos resultados evidencian estadísticamente que hay una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por tanto existe influencia entre la gestión de compra y calidad de servicio.
3. Existe relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco, en la Tabla 17 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: lo que indica que existe una correlación entre la dimensión gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio siendo su coeficiente de Spearman de 0.975. Lo enunciado muestra que se halla una regular gestión de almacenaje, por lo que estos resultados evidencian estadísticamente que hay una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por tanto existe influencia entre la gestión de almacenaje y calidad de servicio.
4. Existe relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco, en la Tabla 18 el p-valor = 0,000 es inferior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna: lo que indica que existe una correlación entre la dimensión stock y la variable calidad de servicio Siendo su coeficiente de Spearman de 0.954. Lo enunciado muestra que se halla que existe un regular stock, por lo que estos resultados evidencian estadísticamente que hay una relación significativa entre la dimensión y la variable de estudio por tanto existe influencia entre stock y calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al existir una relación significativa entre la gestión aprovisionamiento y la calidad de servicio en la beneficencia Cusco, se recomienda una mejora en sus procesos de compra, almacenaje y de stock, optimizando los recursos materiales, mejorando la relación con los proveedores y un debido control del inventario ya que de ellos depende mucho la calidad de servicio que se pueda brindar a los niños, jóvenes adolescentes y ancianos
2. Al existir una relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la beneficencia Cusco, se recomienda mejorar los procesos de compra ya que suelen ser muy lentos, mejorar la relación con los proveedores porque ocasiona que no quieran contratar con la beneficencia por la demora de pago, además se recomienda que en el proceso de selección que sean menos burocráticos ya que acarrea retrasos al momento de la convocatoria, también se recomienda capacitar al área usuaria para optimizar el requerimiento, que se realice en el tiempo adecuado efectuándolo con la debida anticipación, además ayudara a remitir el requerimiento sin deficiencias o errores ya que corregirlos ocasiona retrasos.
3. Al existir una relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la beneficencia Cusco, se recomienda mejorar los ambientes de almacenaje cambiando el uso de baldes o lavadores por una congeladora para así evitar que las verduras o las carnes se echen a perder además de una mejora en la estructura y orden de los productos ya que muchas veces no hay la adecuada rotación de ellos para ello se podría utilizar un software de gestión de inventarios que permitirá
4. Al existir una relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la beneficencia Cusco, se recomienda un mejor control de inventario a través de un programa de gestión de stock como ANFIX que permitirá el control de inventario en tiempo real de los productos ya que muchas veces no corresponden a lo utilizado en la preparación de las comidas ni en la distribución de medicamentos para ello también ayudaría mucho el fomento de los principios éticos dentro de los trabajadores. Además, se recomienda mejorar los procesos de selección ya que suele quedar desierto por no haber

una propuesta valida habiendo una demora para dar la buena pro y por consiguiente la adquisición de productos

REFERENCIAS

- Alcaraza, S. (2021). *10 consejos para mejorar la logística de tu almacén*.
<https://www.rajapack.es/blog-es/productos/10-consejos-mejorar-logistica-almacen/>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting.
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Mexico.
- Corporacion, A. (2014). *Gestión de Aprovisionamientos y de Stocks. Fundamentos de Gestión de Compras y de Stocks*.
- Crosato, E., Obregón, A., y Soriano, A. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales consumibles y suministros en una empresa de servicios petroleros*. Lima:
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1209/Enzo_Tesis_materia_2016.pdf?sequence=1.
- Crua, C. (2016). *Cómo pueden ayudarte las TIC en la logística de tu empresa*.
<https://www.iebschool.com/blog/como-pueden-ayudar-tic-logistica/>
- Czerny, A. (2021). *6 estrategias para mejorar el control de inventarios*.
<https://blog.nubox.com/empresas/4-estrategias-para-mejorar-el-control-de-inventarios>
- Edraw. (2022). *Qué es el ciclo de Deming*.
https://www.edrawsoft.com/es/business-diagram/deming-cycle.html?gclid=Cj0KCQjwlemWBhDUARIsAFp1rLVpIXASEu9sRv9n9_93bTbg6lqhGOgQ6Rs7axoaSyskfYd5ruHPrEoaAouEEALw_wcB
- ESAN. (2021). *Consejos para mejorar la gestión de las relaciones con los proveedores*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/supplier-relationship-management-consejos-para-mejorar-la-gestion-de-las-relaciones-con-los-proveedores>

- Escudero, J. (2011). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Estudillo, I. (2021). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández, M. (2002). *Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia*. SCielo.
- FUNDIBQ. (2019). *Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión pública*.
- Gonzales, R. (2020). *Conceptos básicos en la gestión del aprovisionamiento*.
<https://meetlogistics.com/cadena-suministro/gestion-del-aprovisionamiento/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Horna, E. (2018). *Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018*. Chiclayo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27494>.
- Hostar, M. (2014). *Implementación de un sistema de gestión de inventarios aplicado a los insumos almacenados en el depósito de una empresa*.
<https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/1877>
- Lopez, R. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Macmillan. (2017). *Gestión de Stocks*.
https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2018/10/gestion_logistica_libroalumno_unidad3muestra.pdf
- Magaña, R. (2017). *Diseño, análisis y evaluación de espectro dinámico algoritmos de asignación para el aprovisionamiento de calidad de servicio en aplicaciones de telemedicina basadas en IEEE 802.22-. 2011 estándar*.
<https://cicese.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1007/2037>
- Mejia, M. y Vizueta, L. (2020). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales consumibles y suministros en una empresa de servicios petroleros*. Pimentel:

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1209/Enzo_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1.

Melo, F. (2017). *Diseño de una política de fomento a las buenas prácticas de aprovisionamiento en grandes empresas*.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/104638?show=full>

MPC. (2020). *Oficina de logística*. Obtenido de Municipalidad Provincial del Cusco
<https://cusco.gob.pe/oficina-general-de-administracion/oficina-de-logistica/>

Nanot, R. (2022). *Logística de aprovisionamiento: una de las claves del comercio exterior*.
<https://www.internacionalmente.com/logistica-de-aprovisionamiento/>

Niño, K. (2013). *Mejoramiento de los procesos de aprovisionamiento y gestión de inventarios de Ventanar S.A.*
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2013/147373.pdf>

Nishizawa, R. M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Cochabamba - Bolivia.

OSCE. (2014). *Ley N° 30225 - Organismo Supervisor de las Contrataciones*.
<https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley%2030225%20Ley%20de%20contrataciones-julio2014.pdf>

PCM. (2021). *Norma técnica de la Gestión de la Calidad de servicios en el sector*. Lima.

Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: TECNOS.

Praxis. (2010). *Modelo de excelencia en la gestión Malcolm Baldrige*.
http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf

Puentes, T. (2021). *Qué es el compromiso laboral, definición, beneficios y consejos para incentivarlo*.
<https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/compromiso-laboral/>

- Quiroa, M. (2021). *Gestión de compras*.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-compras.html>
- Sánchez, C. (2016). *Sistema Dinámico de Evaluación Logística en una Red Regional de Aprovechamiento Automotriz*.
<https://comimsa.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1022/71>
- Sánchez, J. (2020). *Proceso de abastecimiento de suministros médicos en los Hospitales de la Solidaridad - Lima Metropolitana - 2019*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43067>
- Sandoval, R. y Romero, A. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Madrid: AEVAL.
- Schillaci, L. (2022). *Capacitación integral logística*.
<https://thelogisticsworld.com/historico/capacitacion-integral-logistica/>
- Tapara, K. (2021). *Implementación del Ciclo de Deming para Mejorar la Gestión de Aprovechamiento de la Empresa Grupo Qamyll, Lima – 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73052>
- Velez, C. (2001). *Un resumen de las principales ideas para el desarrollo de proyectos de investigación*.
http://guerrero.upn.mx/chilpancingo/images/stories/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf
- Villarroel, S. y Rubio, J. (2012). *Gestión de Pedidos de Stock*. España: Paraninfo.
- Zulia, U. (2011). *Fundamentación teórica de los modelos*. OMNIA.
- Westreicher, G. (2021). *Políticas de inventario*.
<https://economipedia.com/definiciones/politicas-de-inventario.html>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | Diseño metodológico |
|--|---|--|--|---|--|
| | | | Variable 1: : Gestión de Aprovechamiento | | |
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Qué relación existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Establecer la relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la sociedad de Beneficencia Pública Cusco 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022</p> | <p>Dimensiones</p> <p>Gestión de compras</p> | <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de compras • Análisis de las necesidades • Solicitud de ofertas y presupuesto • Evaluación de ofertas recibidas • Selección del proveedor • Negociación de condiciones • Solicitud del pedido • Seguimiento del pedido y los acuerdos | <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo - Explicativo, por su alcance aplicada</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental, transversal correlacional</p> <p>Método de investigación</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|---|--|
| ¿Qué relación existe entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022? | Establecer la relación entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022. | Existe relación significativa entre la gestión de almacenaje y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022. | Gestión de almacenaje | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción e identificación de productos. • verificación y Control calidad • Aceptación • Internamiento • Registro y Control • Custodia y Mantenimiento | <p>Hipotético Deductivo</p> <p>Población y muestra POBLACION: 20 trabajadores MUESTRA: 20 trabajadores. (Muestra de tipo Censal)</p> |
| ¿Qué relación existe entre el stock y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022? | Establecer la relación entre el stock y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022. | Existe relación significativa entre el stock y la calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco 2022. | | Stock | |
| | | | Variable 2: Calidad de servicio | | <p>Técnicas de análisis e interpretación de la información</p> <p>Microsoft Excel y IBM SPSS V.2</p> |
| | | | Dimensiones | Indicadores | |
| | | | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • La institución de bienes posee aparatos de aspecto moderno | |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|--|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones físicas de la institución de servicios son percibidas de manera atractiva • Los trabajadores de la organización de servicios tienen apariencia adonis. • Los materiales inmediatos (catálogos, períodos de balance y equivalentes) son visualmente llamativos. | |
| | | | Sensibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores notifican a la clientela cuando finalizara la ejecución del servicio. • Los trabajadores de la institución brindan | |

| | | | | | |
|--|--|--|------------|---|--|
| | | | | <p>un servicio veloz a su clientela.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores de la institución de servicios constantemente están listos para auxiliar a la clientela. • Los trabajadores jamás están muy atareados para responder a las cuestiones de la clientela. | |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando la institución de servicios se compromete a realizar en un determinado tiempo, lo cumple. • Cuando un usuario tiene una dificultad la institución responde un franco interés en resolverlo. | |

| | | | | | |
|--|--|--|----------|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • La institución desarrolla correctamente el servicio desde el primer momento. • La institución de servicios persiste en tener registros de errores que se puedan dar. | |
| | | | Empatía: | <ul style="list-style-type: none"> • La institución de servicios brinda a su clientela una atención personalizada • La institución de servicios tiene horarios de labor beneficiosos para toda su clientela. • La institución de servicios se inquieta por los altos intereses que pueda tener su clientela. | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none">• La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none">• La institución de servicios entiende las necesidades determinadas de su clientela.• Los usuarios tienen que sentirse confiados a la hora de la transacción con la institución• Los trabajadores tienen que ser correctos en todo instante.• Los trabajadores del área de difusión están capacitados para contestar las cuestiones de su clientela. | |

Anexo 2

Certificado de validación de instrumento



| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 17 | El comportamiento de los trabajadores infunde confianza | X | | X | | X | | |
| 18 | El usuario se siente seguro con el servicio que se le brinda | X | | X | | X | | |
| 19 | El trabajador tiene tacto para comunicar de manera empática y afectiva nuevas disposiciones de la Entidad a los beneficiarios | X | | X | | X | | |
| 20 | El personal tiene acceso y/o conocimiento a los documentos de gestión (PEI, MOF, RI) lo cuales permiten un manejo único de información | 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. Dr.: Osorio Carrera Cesar Javier DNI: 06203497

Especialidad del validador: metodólogo en investigación

25 de mayo del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.



| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 17 | El comportamiento de los trabajadores infunde confianza | X | | X | | X | | |
| 18 | El usuario se siente seguro con el servicio que se le brinda | X | | X | | X | | |
| 19 | El trabajador tiene tacto para comunicar de manera empática y afectiva nuevas disposiciones de la Entidad a los beneficiarios | X | | X | | X | | |
| 20 | El personal tiene acceso y/o conocimiento a los documentos de gestión (PEI, MOF, RI) lo cuales permiten un manejo único de información | 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. Dr.: Osorio Carrera Cesar Javier DNI: 06203497

Especialidad del validador: metodólogo en investigación

25 de mayo del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 17 | El comportamiento de los trabajadores infunde confianza | X | | X | | X | |
| 18 | El usuario se siente seguro con el servicio que se le brinda | X | | X | | X | |
| 19 | El trabajador tiene tacto para comunicar de manera empática y afectiva nuevas disposiciones de la Entidad a los beneficiarios | X | | X | | X | |
| 20 | El personal tiene acceso y/o conocimiento a los documentos de gestión (PEI, MOF, RI) lo cuales permiten un manejo único de información | X | | X | | X | |

Observaciones (preclear el hay suficiencia): No hay observaciones con respecto a los instrumentos presentados

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Iván Mendíeta Pérez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Magíster en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

25 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 16 | Los bienes almacenados conservan las mismas características físicas, químicas, funcionales o administrativas que cuando se recibieron los bienes STOCK | X | | X | | X | |
| | | SI | No | SI | No | SI | No |
| 17 | La Unidad logística cuenta con requerimientos por parte de las áreas usuarias con la debida anticipación | X | | X | | X | |
| 18 | Los almacenes suelen contar con las cantidades mínimas, óptimas y máximas de bienes para abastecer las áreas usuarias | X | | X | | X | |
| 19 | El encargado de la unidad de almacén suele determinar la cantidad de unidades que se deben comprar para mantener los niveles de inventario | X | | X | | X | |
| 20 | Se da un control regular y continuo apropiado del inventario de bienes | X | | X | | X | |

Observaciones (preclear si hay suficiencia): SI hay suficiencia en los instrumentos presentados

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Iván Mendíeta Pérez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Magíster en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

25 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 17 | El comportamiento de los trabajadores infunde confianza | X | | X | | X | |
| 18 | El usuario se siente seguro con el servicio que se le brinda | X | | X | | X | |
| 19 | El trabajador tiene tacto para comunicar de manera empática y afectiva nuevas disposiciones de la Entidad a los beneficiarios | X | | X | | X | |
| 20 | El personal tiene acceso y/o conocimiento a los documentos de gestión (PEI, MOF, RI) lo cuales permiten un manejo único de información | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el Instrumento.

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr/ Ricardo Milla Toro

DNI: 44372112

Especialidad del validador: filosofía, ciencias sociales

25 de mayo del 2022

- ¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Ricardo Milla Toro
 Firma del Experto Informante.

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 16 | Los bienes almacenados conservan las mismas características físicas, químicas, funcionales o administrativas que cuando se recibieron los bienes STOCK | X | | X | | X | |
| | | SI | No | SI | No | SI | No |
| 17 | La Unidad logística cuenta con requerimientos por parte de las área usuarias con la debida anticipación | X | | X | | X | |
| 18 | Los almacenes suelen contar con las cantidades mínimas, óptimas y máximas de bienes para abastecer las áreas usuarias | X | | X | | X | |
| 19 | El encargado de la unidad de almacén suele determinar la cantidad de unidades que se deben comprar para mantener los niveles de inventario | X | | X | | X | |
| 20 | Se da un control regular y continuo apropiado del inventario de bienes | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el Instrumento.

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr/ Ricardo Milla Toro

DNI: 44372112

Especialidad del validador: filosofía, ciencias sociales

25 de mayo del 2022

- ¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Ricardo Milla Toro
 Firma del Experto Informante.

Anexo 3

Constancia grados y títulos de validadores

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---|
| OSORIO CARRERA, CESAR JAVIER DNI 06203497 | MAESTRO GESTION AMBIENTAL Fecha de diploma: 25/04/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i> |
| OSORIO CARRERA, CESAR JAVIER DNI 06203497 | TITULO INGENIERO QUIMICO Fecha de diploma: 20/09/91 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i> |
| OSORIO CARRERA, CESAR JAVIER DNI 06203497 | BACHILLER INGENIERIA QUIMICA Fecha de diploma: 27/12/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i> |
| OSORIO CARRERA, CESAR JAVIER DNI 06203497 | DOCTOR EN MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Fecha de diploma: 11/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2012 Fecha egreso: 12/12/2018 | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i> |

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|--|---|
| MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088 | BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088 | LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088 | BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088 | MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i> |

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|--|---|--|
| MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112 | BACHILLER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 02/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA <i>PERU</i> |
| MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112 | MAGISTER EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 21/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i> |
| MILLA TORO, RICARDO ARTURO DNI 44372112 | LICENCIADO EN FILOSOFIA Fecha de diploma: 05/04/2010 Modalidad de estudios: - | FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA <i>PERU</i> |

Carta de autorización



Fecha: 20/06/2022

Jefe de Área: Ing. Percy Belarmino Alzamora Castillo

Se manifiesta el consentimiento para el desarrollo del instrumento y brindarle la colaboración para llevar a cabo la investigación sobre Gestión de Aprovisionamiento y calidad de servicio en la Beneficencia Pública Cusco deseando que los resultados sean de ayuda valiosa en mejora de la Institución.

Atentamente:

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text 'BENEFICENCIA DEL CUSCO' at the top, 'CONTROL PATRIAL' on the left, and 'SOCIEDAD D' at the bottom. The signature is a cursive script.

Ing. Percy Belarmino Alzamora
Castillo

Jefe Are de Logística

Anexo 4

Base de datos del cuestionario

| | | SECCIÓN DE COMPRAS | | | | | | | | SECCIÓN DE ALMACENAJE | | | | | | | STOCK | | | | |
|------|--------|---|--|---|---|--|---|---|--|--|---|---|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| EDAD | GENERO | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | |
| | | El personal de la unidad de logística que realiza las compras cumple con los requisitos de la unidad de logística | Se evalúa la prioridad de las solicitudes para su propia gestión | Las ofertas y solicitudes de presupuesto se gestionan correctamente en la unidad de logística | En la unidad de logística se maneja de forma adecuada los procesos de compra para no poder desarrollar cualquier producto que no cumpla con las especificaciones requeridas | En la organización se realiza de manera oportuna el seguimiento de las solicitudes de compra | Se realiza la base de datos de proveedores en forma de planilla, se actualiza de manera oportuna y se realiza el seguimiento de la calidad del producto | Se realiza adecuadamente el seguimiento a los pedidos de compra en la unidad de logística que cumple con los requisitos de la unidad de logística | Se asegura que los materiales lleguen al almacén, se clasifican que cumpla con los requisitos de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | El personal del almacén realiza la clasificación y control de la calidad de los materiales en el momento de su recepción | Se realiza una revisión mensual de los inventarios de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | La unidad de logística realiza la clasificación de los materiales en el momento de su recepción | Las horas que ingresan en el almacén de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | El personal de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística realiza el control de la calidad de los materiales en el momento de su recepción | Se realiza un registro de la cantidad de materiales de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | Las horas que ingresan en el almacén de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | Se realiza un registro de la cantidad de materiales de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | Las horas que ingresan en el almacén de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | La unidad de logística realiza el control de la calidad de los materiales en el momento de su recepción | Las horas que ingresan en el almacén de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística | Se realiza un registro de la cantidad de materiales de la unidad de almacenamiento de la unidad de logística |
| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |

1 Nunca
 2 Casi nunca
 3 Nunca
 4 Casi siempre
 5 Siempre

1 20 a 25 años
 2 26 a 30 años
 3 31 a 35 años

1 Masculino
 2 Femenino

| | | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | SENSIBILIDAD | | | | FIABILIDAD | | | | EMPATIA | | | | SEGURIDAD | | | |
|------|--------|---|--|--|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|--|
| | | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | I17 | I18 | I19 | I20 |
| EDAD | GENERO | La institución envía a su equipo de atención al cliente de atención al cliente. | Las instalaciones son adecuadas para brindar el servicio de salud que se requiere. | Los trabajadores manejan una imagen adecuada de la institución en las diferentes redes sociales a través de las cuales se participa. | Se logra establecer una imagen adecuada de la institución en las diferentes redes sociales a través de las cuales se participa. | Existe una adecuada comunicación entre el trabajador y el usuario. | Se ofrece un servicio rápido y oportuno a los usuarios de la institución. | Los trabajadores de la institución están siempre dispuestos a ayudar para brindar un servicio de calidad. | Los trabajadores están bien capacitados e informados para responder a las preguntas de los usuarios de la institución que se encuentran a través de la institución. | La institución está comprometida con su labor para alcanzar la confianza del usuario. | Cuando un usuario tiene alguna duda, la institución brinda información clara y oportuna. | Los trabajadores manejan una imagen adecuada de la institución en las diferentes redes sociales a través de las cuales se participa. | La calidad de los servicios es libre de errores. | La institución ofrece un servicio de atención individualizada. | La disponibilidad de los servicios de atención al cliente es adecuada para permitir una atención completa. | La institución cumple con los requisitos de los usuarios que quieren dar su opinión para el personal de atención al cliente. | La institución ofrece un servicio de atención oportuno y eficiente. | El comportamiento de los trabajadores inspira confianza. | El usuario se siente seguro con el servicio que se le brinda. | El trabajador brinda toda la información necesaria y oportuna para brindar un servicio de calidad (PEI, POP, R) y permite una gestión de información. | El personal brinda un servicio de atención al cliente de calidad (PEI, POP, R) y permite una gestión de información. |
| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 6 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 10 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 11 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |

| | | | | |
|---|---------|----------------|---|-----------|
| 1 | Mano | 1 20 a 25 años | 1 | Masculino |
| 2 | Codo | 2 26 a 30 años | 2 | Femenino |
| 3 | Brazo | 3 31 a 35 años | | |
| 4 | Codo | | | |
| 5 | Siempre | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN BENEFICA 2022

", cuyo autor es RUEDA VERA KATHERING DELFINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 20 de Setiembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613 | Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 30-09- 2022 09:24:16 |

Código documento Trilce: TRI - 0429868