



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Programación de abastecimiento y la calidad total de los pedidos en
una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.

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

AUTOR:

Jesusi Venturo, Miguel Andres (orcid.org/0000-0002-8509-6296)

ASESOR:

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

CO - ASESOR:

Mgtr. García Calderón, Luis Eduardo (orcid.org/0000-0002-6299-3453)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por permitirme estar con vida en esta etapa importante de mi carrera profesional. A mi madre Magna por motivarme a seguir adelante y por apoyarme en cada instante. A mi padre Cosme por enseñarme a no rendirme a pesar de no estar presente. A mi hermana Marlee por inspirarme en la elaboración de este trabajo. A mi hermano Benjamín y a mi hermana Flor por su presencia y apoyo.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a los docentes por todos los conocimientos que me brindaron en estos tres ciclos académicos.

De igual manera, al Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique y al Mgtr. García Calderón, Luis Eduardo, por todo el conocimiento brindado para elaborar esta investigación.

También, agradezco a los expertos validadores de mi instrumento: al Mgtr. Garay Ghilardi, César Amador, a la señorita Mgtr. Campos Cárdenas, Sindy Noelia y al Mgtr. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto.

Por último, agradezco a la entidad por autorizarme realizar la investigación, al titular de la entidad y a los servidores públicos que participaron en la encuesta

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS.....	19
V.DISCUSIÓN	29
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez del instrumento.....	16
Tabla 2. Nivel logrado de la variable programación de abastecimiento	19
Tabla 3. Nivel logrado de la variable calidad total.....	20
Tabla 4. Nivel logrado de las dimensiones de la variable programación de abastecimiento	21
Tabla 5. Nivel logrado de las dimensiones de la variable calidad total	21
Tabla 6. Tabla cruzada de la variable programación de abastecimiento y la variable calidad total.....	22
Tabla 7. Interpretación del valor Tau b de Kendall.....	24
Tabla 8. Correlación entre la variable 1 programación de abastecimiento y la variable 2 calidad total.....	24
Tabla 9. Correlación entre la dimensión 1 determinación de necesidades y la variable 2 calidad total.....	25
Tabla 10. Correlación entre la dimensión 2 consolidación de necesidades y la variable 2 calidad total.....	26
Tabla 11. Correlación entre la dimensión 3 formulación del plan anual de contrataciones y la variable 2 calidad total.....	26
Tabla 12. Correlación entre la dimensión 4 ejecución de programación y la variable 2 calidad total	27
Tabla 13. Correlación entre la dimensión 5 evaluación de programación y la variable 2 calidad total.....	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Representación del diseño de investigación	13
Figura 2	Nivel logrado de la variable programación de abastecimiento	19
Figura 3	Nivel logrado de la variable calidad total.....	20
Figura 4	Gráfico de barras agrupadas de la variable programación de abastecimiento y la variable calidad total	23

Resumen

La presente investigación está vinculada en la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado. El cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la programación de abastecimiento y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.

En tal sentido, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 230 servidores públicos que trabajan en la entidad, donde se escogió una muestra de 56 servidores públicos que sus funciones están vinculadas a la programación de abastecimiento. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los datos recogidos fueron analizados en el software estadístico SPSS versión 25.0, para el procesamiento de datos.

El resultado del análisis inferencial, mediante la prueba Tau B de Kendall, arrojó un valor $P = 0.000 < 0.05$ con una correlación positiva alta de 0.669, por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 , donde se concluyó que existe relación entre la programación de abastecimiento y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.

Palabras clave: Abastecimiento, Requerimiento, Mejora continua.

Abstract

This research is linked to the line of research Reform and Modernization of the State. Which had as a general objective to determine the relationship that exists between the supply programming and the total quality of the orders in a UGEL of Metropolitan Lima, 2022.

In this sense, the research was of a basic type, with a non-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational. The population was made up of 230 public servants who work in the entity, where a sample of 56 public servants whose functions are linked to supply programming was chosen. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The collected data were analyzed in the statistical software SPSS version 25.0, for data processing.

The result of the inferential analysis, using Kendall's Tau B test, yielded a P value = $0.000 < 0.05$ with a high positive correlation of 0.669, therefore the null hypothesis H0 was rejected and the alternate hypothesis H1 was accepted, where it was concluded that there is a relationship between the supply schedule and the total quality of the orders in a UGEL of Metropolitan Lima, 2022.

Keywords: supply, requirement, total quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, según Tsetsckhladze et al. (2021) la globalización de la economía aumenta y su actitud hacia los mecanismos de abastecimiento, transporte y logística, sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha confirmado la importancia crítica de los sistemas de transporte y logística, además el autor menciona que según Gaul (2020) el mercado global de la logística aumenta un 3,5 % por año, su valor en el año 2019 fue de 4530 millones de dólares, debiendo alcanzar en el año 2020 los 12300 millones de dólares y según el pronóstico el valor mencionado alcanzará a 16820 millones de dólares en el año 2027, siendo la tasa de crecimiento anual promedió 17,9 % para los años 2020-2027 (p. 2).

Varma y Shah (2021) indican que el Banco Mundial, ha recolectado los datos de 160 países para determinar su índice de Desempeño Logístico (LPI) el cual consiste en determinar el rendimiento logístico de un país, realizado por última vez en el 2018, este índice consiste en evaluaciones cualitativamente por los socios comerciales que operan en el exterior, se lleva a cabo una encuesta de operadores terrestres en todo el mundo y se registran sus comentarios sobre la facilidad de trabajo y la amabilidad de los países en los que operan. Las evaluaciones se realizan en seis áreas que incluyen: aduanas, infraestructura, envío, calidad de logística, seguimiento, puntualidad y localización (p. 833). Balza y Cardona (2020) señalan que el Banco Mundial determino que los países con mayor LPI son: Alemania 4.20, Suecia 4.05, Bélgica 4.04, Austria 4.03 y Países Bajos 4.02 (p. 182).

En Latinoamérica, según Sánchez y Weikert (2020) en mayo de 2020, el comercio mundial de bienes bajo un 17.7% comparado al mes de mayo de 2019, perjudicando a América Latina y el Caribe, ya que hubo contracciones del 26.1% en sus exportaciones y 27.4% en sus importaciones (p.12). Además, Marinucci (2020) menciona que la situación sanitaria tuvo un efecto negativo en la actividad de la economía, haciendo mención que el Fondo Monetario Internacional (FMI) señala que, en el 2020, la producción de bienes disminuyo en un 9.4% en la región antes mencionada (p. 10). Para Balza y Cardona (2020) Colombia es un país que tiene un bajo Índice de Desempeño Logístico (LPI) con 2.9 estando por debajo del puntaje mínimo de 3.0, manteniéndose alejado de los países, latinoamericanos que tienen buen margen siendo estos Panamá 3.28, Chile 3.32 y México 3.05 (p. 183).

A nivel nacional, según el último LPI generado por el banco mundial, Perú en el 2018 obtuvo la valoración de 2.69 posicionándose en el puesto 83 del LPI Rank estando por debajo del LPI de Colombia. En la logística del sector público, la Dirección General de Abastecimiento es el ente rector del Sistema Nacional de Abastecimiento, siendo una de sus funciones dictar normas relacionadas con su ámbito de competencia. En la actualidad las entidades se abastecen de bienes y servicios para atender las necesidades de los ciudadanos sobre la base de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado publicada el 11 de julio de 2014 y modificada por última vez mediante el Decreto Supremo N° 234-2022-EF. El sistema de abastecimiento se conforma por tres subsistemas: subsistema de información, subsistema de obtención y subsistema de utilización y preservación; en el subsistema de información las entidades realizan la programación de abastecimiento siendo este el punto de inicio en los requerimientos, ya que se determina la cantidad y para cuando es requerido. De las seis áreas que evalúa el LPI se tiene la calidad de la logística y la puntualidad, por lo tanto, a nivel nacional es importante la programación de abastecimiento porque al realizarse de manera correcta favorece la entrega oportuna de los requerimientos mejorando la satisfacción del ciudadano siendo esta la calidad de la logística buscando incrementar el LPI. Actualmente, la logística demostró un rol importante, siendo de gran utilidad en el Ministerio de Educación durante tiempos de pandemia por COVID 19, ya que el 23 de diciembre de 2021 se aprobó las disposiciones para el retorno presencial o semipresencial a nivel nacional. Para llevar a cabo este retorno a clases se trazó una serie de actividades de seguimiento y monitoreo de la provisión del servicio educativo tanto a las DRE y UGEL de todo el Perú, siendo necesario una adecuada ejecución del presupuesto. Teniendo en cuenta lo anterior, según el Artículo 74 de la Ley N° 28044, las UGEL tienen que brindar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas de su jurisdicción.

A nivel local, una UGEL está compuesta por varias áreas conformadas por equipos en su estructura organizacional, el área de administración juega un rol importante porque maneja los recursos mediante el equipo de logística para adquirir bienes y servicios que solicitan las instituciones educativas y los mismos servidores públicos de la UGEL. Habiendo la necesidad de atender demasiados requerimientos, es necesario que exista una programación de abastecimiento que

permita identificar la cantidad que se debe adquirir y para cuando. Al realizar la programación de abastecimiento ocurren algunos problemas como la falta de comunicación entre los servidores y errores en los documentos, ocasionando que estos sean devueltos para que se corrijan. En consecuencia, los requerimientos deben ser reformulados, lo que origina un retraso para adquirir el bien o servicio, ocasionando reducción de tiempo para las actividades posteriores, lo que puede generar problemas al momento de gestionar la compra, afectando la fecha programada de entrega y en ocasiones se adquiere un producto que no cumple con lo solicitado afectando la calidad.

A partir de la problemática identificada se llegó a una serie de interrogantes que dan origen al problema general: ¿Qué relación existe entre la Programación de abastecimiento y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022?, de la misma manera se planteó las interrogantes específicas: (1) ¿Qué relación existe entre la Determinación de necesidades y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? (2) ¿Qué relación existe entre la Consolidación de necesidades y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? (3) ¿Qué relación existe entre la Formulación de Plan anual de contrataciones (PAC) y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? (4) ¿Cómo se relaciona la Ejecución de programación y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? (5) ¿Cómo se relaciona la Evaluación de programación y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022?

La interrogante ayuda a comprender la justificación de la investigación, además Little y Carter (2007) señalan que la investigación debe poder explicarse así misma presentando y argumentando un conjunto de elementos internamente consistentes: epistemología de la investigación, metodología y método (p.13). En ese sentido esta investigación tiene justificación teórica, ya que a base de los resultados alcanzados se generó discusión con los resultados de los antecedentes a fin de generar nuevos conocimientos en relación con la programación de abastecimiento y calidad total en una entidad pública teniendo en cuenta que no ha sido analizado a profundidad, de igual manera tiene justificación práctica porque busca determinar si la relación entre la programación de abastecimiento y la calidad total favorecen a la entrega de los requerimientos en la cantidad, momento y lugar

correcto, por último, tiene justificación social porque se está favoreciendo en aportar conocimientos que permitan mejorar los procesos que realizan los servidores públicos para que se contraten bienes y servicios de calidad para la comunidad estudiantil y para los mismos servidores.

Además, se determinó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Programación de abastecimiento y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. De igual manera se propuso los objetivos específicos: (1) Determinar la relación existente entre la Determinación de necesidades y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (2) Determinar la relación que existe entre la Consolidación de necesidades y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (3) Determinar la relación existente entre la Formulación del Plan anual de contrataciones (PAC) y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (4) Determinar la relación que existe entre la Ejecución de programación y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (5) Determinar la relación existente entre la Evaluación de programación y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.

Por último, se planteó la hipótesis general: La Programación de abastecimiento tiene relación con la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Y se plantearon las hipótesis específicas: (1) Existe relación entre la Determinación de necesidades y la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (2) La Consolidación de necesidades tiene relación con la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (3) La Formulación de Plan anual de contrataciones (PAC) se relaciona con la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (4) La Ejecución de programación tiene relación con la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. (5) La Evaluación de programación tiene relación con la Calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el primer antecedente nacional se tiene la investigación de Vizcarra (2020) elaborada con el objetivo determinar la influencia de la programación de abastecimiento en la gestión logística. Esta investigación es no experimental, con enfoque cuantitativo, y transversal. La muestra fue de 45 trabajadores del área de logística, el autor empleo un cuestionario de forma individual. Como resultado, obtuvo que la comunicación de la programación de abastecimiento rara vez se cumple con 71% y el cumplimiento de los lapsos de igual manera con 64%, además demostró que existe una correlación fuerte positiva de 0.776 entre el abastecimiento oportuno con la calidad y cantidad en la gestión logística. En conclusión, se demostró que la programación de abastecimiento influye directamente en la gestión logística.

Como segundo antecedente nacional se tiene la investigación de Tirado (2022) elaborada con el objetivo de proponer un plan en la gestión logística del almacén para mejorar la calidad del servicio. Es una investigación de enfoque cuantitativo, la población se conformó por 109 trabajadores, la muestra fue el total de la población, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. En los resultados se obtuvo el nivel de valoración quedando de la siguiente manera: como primer resultado el 45% señala que la gestión logística tiene nivel regular, el 44% señala que no se planea la ejecución anual, el 46% señala que hay un nivel de operación regular, el 39% señala que la calidad de servicio es regular, el 41% señala que la entidad no tiene equipos modernos, el 54% señala que el nivel de fiabilidad es excelente, el 46% señala que la capacidad de respuesta es excelente, el 44% señala que el personal brinda un trato amable e inspira confianza con un nivel excelente, el 39% señala la empatía tiene un nivel insatisfactorio. El autor concluyó que la gestión logística mejora la calidad de servicio, también concluye que el 39% de los trabajadores encuestados señalan que la calidad de servicio es regular, identificando que las necesidades de la población no se cubren en la totalidad por la red, además concluyó que el 45% de los trabajadores señalan que la gestión logística tiene un nivel regular, por último el autor concluyó que se debe establecer plazos de entrega y en fortalecer las competencias de los trabajadores.

En el tercer antecedente nacional se tiene la investigación de Álvarez (2021) elaborada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y la gestión de calidad de servicio. Es de tipo básica, la población se conformó por 30 clientes, la muestra es el total de la población, el instrumento empleado fue la encuesta. Como resultado se obtuvo que la gestión de logística se relaciona con la gestión de la calidad con una cifra de 0.796, comprobando su hipótesis. El investigador concluyó que las variables guardan relación con un valor alto y positivo de 0.796.

En el cuarto antecedente nacional se tiene la investigación de Medina (2020) elaborada con el objetivo de determinar la relación de la gestión logística y la calidad total. Fue una investigación de tipo aplicada, la población se conformó por 32 trabajadores, la muestra es la población en su totalidad, la técnica de investigación empleada es la encuesta. Como resultado se obtuvo que al cruzar las variables, gestión logística y calidad total, se genera un porcentaje alto de 65,6%. Se concluyó que la gestión logística es importante para la calidad total porque hay una correlación de 0.853, como segunda conclusión el abastecimiento es importante en la calidad total con una correlación de 0.852, como tercera conclusión la producción es importante en la calidad total con una correlación de 0.852, como última conclusión la distribución es importante en la calidad total con una correlación de 0.769.

Como último antecedente nacional se tiene la investigación de Grijalva (2019) elaborada con el objetivo de conocer si existe relación entre la logística y la calidad de servicio. La población se conformó por trabajadores del área de administración y los clientes, siendo la muestra 8 trabajadores y 20 clientes frecuentes de la empresa, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que el 63% menciona que se les brinda información desde que inicia el proceso hasta que termina con la recepción, el 63% de encuestados afirma que el espacio en los almacenes garantiza la conservación de los bienes, el 65% afirma que está satisfecho al terminar su labor. Se concluyó que la logística se relaciona con la calidad en los servicios teniendo una correlación de 0.007, además concluyó que la gestión logística se relaciona con la competitividad con una correlación de 0.005, también se concluyó que la planificación logística guarda relación con la eficiencia, ya que hay una correlación

de 0.026, por último, se concluyó que la distribución de logística guarda relación con la eficacia teniendo una correlación de 0.039.

En el primer antecedente internacional se tiene la investigación de Yagchirema (2015) realizado en el país de Ecuador, siendo su objetivo investigar qué factores dominantes tienen relación en la satisfacción del cliente. La población se conformó por las nóminas de clientes de la empresa, siendo 240 personas y como muestra se escogió 148 personas, para la variable independiente como técnica se empleó la entrevista, para la variable dependiente la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado, que la empresa no ha controlado el procesamiento de los pedidos porque el 36.5% de los encuestados afirma que el cumplimiento de los pedidos es bueno. Se concluyó que la disponibilidad y la entrega de productos son los factores más influyentes en la logística, caso contrario la empresa perderá su credibilidad y clientes.

Como segundo antecedente internacional se tiene la investigación de Molina (2015) realizado en el país de Ecuador, siendo su objetivo planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución. La población se conformó por 45 clientes y 10 colaboradores, la muestra fue el total de la población, como instrumento se empleó el cuestionario y como técnica la encuesta para los 45 clientes y la entrevista dirigida a la coordinación de producción. El resultado fue que el 49% de los encuestados indican que se demora en la entrega de los productos, como consecuencia los clientes dieron una calificación de regular 31% y algo bueno 33% al servicio. El autor concluyó proponiendo un modelo administrativo para priorizar la estrategia de logística con el fin de optimizar la distribución, se espera que su propuesta mejore la distribución en un 75%.

En el tercer antecedente internacional se tiene la investigación de Tran (2018) realizado en el país de Vietnam, siendo su objetivo identificar factores clave que afectan la calidad del servicio logístico del nuevo puerto de Saigón SNPL. La población se conformó por 200 clientes, la muestra fue conformada por 100 clientes, como instrumento se empleó el cuestionario y como técnica se empleó la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que el 56.2% señala que la calidad del servicio logístico está influenciada por cuatro factores, siendo estos la calidad del personal, la información, el pedido y la puntualidad, el 43.8% permanece sin explicación, quiere decir que los encuestados respondieron erróneamente o no

tienen conocimiento acerca del servicio logístico. El autor concluyó identificando los problemas en la operación logística a través de la estadística descriptiva; en cuanto a la calidad del personal, los empleados del SNPL no tienen buen conocimiento y experiencias; en términos de calidad de la información, el SNPL enfrenta problemas de información no disponible y no apropiada; en cuanto a la calidad de los pedidos, los problemas de clientes son que los pedidos no están exentos de daño, pérdida y culpa, además el procedimiento de pedido no es fácil de usar; por último, en términos de puntualidad, el SNPL no puede garantizar un tiempo corto entre la colocación, requisición y recepción de entrega, además los plazos no se cumplen.

En el cuarto antecedente internacional se tiene la investigación de Truong (2016) realizado en el país de Vietnam, siendo su objetivo investigar conceptos teóricos a partir de los cuales definir los elementos clave del servicio, calidad y servicio al cliente en logística. La población fueron las empresas de transporte HCMC, la muestra estuvo conformada por 3 empresas grandes, 53 empresas medianas y 30 empresas de tamaño pequeño, como instrumento se empleó el cuestionario y como técnica se empleó la encuesta. En los resultados se obtuvo que la confianza se refleja en la entrega a tiempo y el 44.9% de los encuestados indicó que está insatisfecho, se determinó que el 41.7% considera que el servicio es lo suficientemente bueno, con respecto al aseguramiento el 44.9% piensa que las empresas no brindan una garantía adecuada siendo inaceptable, el 43.3% indicó que se sienten insatisfechos con la atención de los empleados, el 44.09% de los encuestados indicó que los empleados son de confianza, el 60.63% de los encuestados indicó que los empleados se sienten identificados con la empresa de una forma neutral, el 60.63% de los empleados indicó que se sienten insatisfechos con los equipamientos, en a la capacidad de respuesta el 80% se sienten satisfechos, el 40.16% de los encuestados no se siente satisfecho respecto a que las empresas organicen un horario de trabajo adecuado para los clientes, en general el 50% de los encuestados indicó que se siente satisfecho con el servicio, el 21% no está satisfecho, el 28% se siente feliz, sin embargo, se señala que el precio es bastante barato, en relación calidad-precio es bastante aceptable. Se concluyó que la principal prioridad de las empresas locales es ganar la confianza de los clientes, ya que este factor tuvo una valoración muy baja en la encuesta, el objetivo final de la logística es entender la cantidad correcta de productos correctos

en el lugar y el momento correcto, por lo tanto, las empresas deben seguir siempre este estándar para dar una atención de calidad y mejorar la lealtad del cliente significativamente.

Como último antecedente internacional se tiene la investigación de Alemu (2016) realizado en el país de Etiopía, siendo su objetivo general evaluar la satisfacción del mercado online con su calidad de servicio logístico brindado. La población estuvo conformada por los compradores en línea que visitaron y ordenaron productos del sitio web de compras en línea Jumia Market, como muestra se escogió 96 clientes, como instrumento se empleó el cuestionario y de técnica se empleó la encuesta. Como resultado si existe relación significativa entre las siete dimensiones de la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente, la correlación más fuerte se obtiene entre puntualidad con 0.804, procedimiento del pedido 0.762, calidad de la Información con 0.761, precisión del pedido y satisfacción del cliente con 0.746, seguido por la correlación moderada entre condición de orden con 0.692, calidad de contacto del personal con 0.674 y manejo de discrepancias de pedidos con 0.652 respectivamente con la satisfacción del cliente, se puede decir que cuanto mejor sea la calidad del servicio logístico del Mercado en línea de Jumia, mayor es la satisfacción del cliente. El autor concluyó que el nivel de satisfacción es de 81.3% siendo satisfactorio, se concluyó también que la empresa no está desempeñando bien la entrega de productos a tiempo, la colocación, recepción del pedido y el tiempo para que las solicitudes estén es largo, por último, concluyó que existe relación positiva ente las siete dimensiones de calidad del servicio logístico, siendo el más débil la correlación entre el manejo de discrepancia en los pedidos y la satisfacción del cliente.

Luego se recogió definiciones que contribuyen en el estudio como fundamento epistemológico. Para la primera variable programación de abastecimiento se tiene las siguientes teorías:

Zamora et al. (2017) señalan que la programación del abastecimiento tiene como finalidad conocer qué cantidad de materiales debe estar disponible durante cada periodo de ejecución, permitiendo la anticipación óptima y anticipada del suministro de materiales, reduciendo el costo de inventarios (p. 115).

Para Rocha et al. (2016) la programación de abastecimiento debe tener en cuenta las características de cada proyecto, sus especificaciones técnicas, diseño, temporalidad y las etapas para la ejecución (p. 1)

Mazo et al. (2014) definen esta actividad como el proceso de aprovisionamiento y esta comienza al identificar las necesidades y su programación, selección de proveedores, compra, seguimiento y control, siendo crítico para gestionar y garantizar la obtención de los bienes y servicios (p. 98).

Gómez (2014) señala que la programación de abastecimiento consta de las siguientes fases: determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan de obtención, ejecución de la programación y evaluación de la programación (p. 89).

Luego de haber recogido las teorías de la variable programación de abastecimiento, se considera cinco dimensiones, siendo la primera dimensión la determinación de necesidades, para Kalenatic et al. (2011) la determinación de necesidades son las necesidades de los medios logísticos, estos pueden ser necesidades materiales, necesidades personales y necesidades de servicios, que es necesario satisfacer para realizar una acción estratégica u operativa (p. 210). En la primera dimensión se establece como indicadores: identificación de objetivos, presupuesto asignado e identificación de bienes y servicios con sus características técnicas. Como segunda dimensión se tiene la consolidación de necesidades que consiste en juntar todos los requerimientos de la organización en un solo documento y que se tenga la información necesaria. En la segunda dimensión se establece como indicadores: identificación de metas y cantidades, identificación de categorías presupuestales, presupuesto de bienes y servicios y programación del cuadro de necesidades (CN). Como tercera dimensión se tiene la formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC), Muñoz et al. (2017) define el plan anual de contrataciones como la lista de bienes, servicios, obras y consultoría que planifica la entidad cada año (p. 112). En la tercera dimensión se establece como indicadores: aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) y calendario de ejecución. Como cuarta dimensión se tiene la ejecución de la programación, Correa (2021) señala que una adecuada ejecución es reflejada en los bienes y servicios que contrata la entidad (p. 39). En la cuarta dimensión se tiene como indicadores: cuadro de adquisición de bienes y servicios, registro de ejecución presupuestal y

compromiso registrado en el SIAF. Por último, como quinta dimensión se tiene la evaluación de la programación, según Navarro et al. (2019) la evaluación en toda cadena de suministro es fundamental, los problemas en el almacenamiento, aprovisionamiento, inventario, distribución, etc., generan gran incertidumbre y exceso de costos, siendo necesario identificar los causantes de dificultades en las operaciones logísticas, siendo también importante el fortalecimiento de capacidades y recursos que se reflejen en el crecimiento económico (p. 26). En la quinta dimensión se tiene como indicadores: presupuesto programado versus ejecutado y eficiencia y eficacia.

Para la segunda variable calidad total se tiene las siguientes teorías:

La calidad total es una estrategia para producir un mejor producto o un buen servicio con una innovación constante, a través de la participación de los trabajadores, en ese sentido es importante la medición y el diagnóstico, el papel del cliente y el compromiso del empleado en toda la entidad para lograr una mejora continua (Martínez y El Kadi, 2018, p. 219).

Para Cuatrecasas (2005) la calidad total está basado en usar de forma correcta el capital humano y material, involucrando absolutamente a todos y esta se basa en cuatro pilares siendo estos: el ajuste a los requerimientos del consumidor, eliminación total de los desperdicios, mejora continua y la participación total de las personas (p. 36).

Para Nguyen y Nagase (2019) la calidad total proporciona a las empresas una estrategia competitiva, encaminado a proporcionar una calidad de servicio que supere las expectativas, siendo este un aspecto esencial del sistema de calidad, y cerrar las relaciones con los clientes es clave para mejorar la calidad (p. 278).

La calidad es el factor más visible del rendimiento logístico, ya que los defectos, cantidades incorrectas y errores al momento de la entrega son síntomas de problemas de calidad en un proceso logístico, en ese sentido la calidad se puede medir según la cantidad de órdenes incorrectas (Pinheiro de Lima et al., 2017, p. 270).

Para lograr la calidad en los procesos o productos, debe haber un grupo de personas que coordinen las actividades laborales con el fin de lograr buenos resultados, lo que no se puede lograr trabajando de manera individual, se puede lograr trabajando en equipo (García, 2020, p. 112).

El punto clave de un servicio de calidad es que la información del ciclo de las operaciones logísticas siempre esté disponible, de ser lo contrario ocurriría un problema en las actividades logísticas, en la entidad y en la cadena de suministro (Nunes y Pereira, 2021, p. 12).

Escrivá et al. (2014) señalan que la calidad total tiene tres pilares: mejora de los procesos, supresión de errores y mejora continua de los productos y servicios (p. 8).

Luego de haber recogido las teorías relacionadas a la segunda variable calidad total, se considera tres dimensiones, siendo la primera dimensión eliminación total de los despilfarros, para Pinheiro de Lima et al. (2017) la eliminación o supresión de errores muestra un desempeño adicional porque ayuda a reducir costos además de incrementar la confiabilidad haciendo que los procesos sean adecuados y correctos (p. 270). Además, para Cuatrecasas (2005) la eliminación total de los despilfarros asegura el uso mínimo de actividades y recursos, lo cual reduce el coste (p. 36) entonces se puede considerar que estos términos son semejantes. Para la primera dimensión se tiene como indicadores: procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos, y pedidos servidos sin errores. La segunda dimensión es mejora continua de los productos y servicios, para Alvarado y Pumisacho (2017) la mejora continua se asocia a los desarrollos organizacionales en la búsqueda de la perfección, relacionándose a la Gestión de calidad Total (TQM), Seis Sigma (SS), Kaizen, entre otros (p. 482). Para la segunda dimensión se tiene como indicadores: pedidos servidos en un plazo estipulado y mercancías servidas en buen estado. La tercera dimensión es la mejora de los procesos, para Pérez (2016), la mejora de los procesos son técnicas y herramientas cualitativas y cuantitativas que avalan las elecciones tomadas, dejando de lado la intuición, ofreciendo mejor seguridad a las organizaciones (p. 10). Para esta última dimensión se considera como indicador: comunicación y tramitación de documentos correctos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Para Coad et al. (2021) la investigación básica es el trabajo teórico que busca adquirir nuevos conocimientos sobre fenómenos y hechos observables sin ninguna aplicación (p. 4). Por lo tanto, esta investigación es de tipo básica porque incrementa los conocimientos al observar la relación que existe entre las dos variables.

Nivel de investigación: Según Hernández et al. (2014) el nivel o alcance correlacional consiste en conocer la relación entre dos variables (p. 93). La presente investigación es de nivel correlacional, ya que se determinó la relación que existe entre las dos variables.

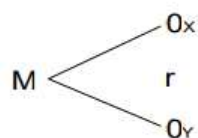
Enfoque de investigación: Para Pawar (2020) el enfoque cuantitativo se ocupa de números y porcentajes para describir un evento que respaldan las hipótesis (p. 46). La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se trabajó con datos numéricos y estadísticos a fin de comprobar la hipótesis.

3.1.2. Diseño de investigación: Según Sousa et al. (2007) los diseños no experimentales no alteran las variables y no tienen grupo de comparación, solo el investigador observa que ocurre sin intervenir y estos se pueden clasificar en dos tipos: transversal cuando los datos se recolectan en un punto del tiempo y longitudinal cuando los datos se recolectan en diferentes puntos del tiempo (p. 503). Por lo tanto, la presente investigación es no experimental, ya que no se manipuló las variables y del tipo transversal porque se recogió la información una sola vez.

La investigación se representa de la siguiente manera:

Figura 1

Representación del diseño de investigación



M: Muestra de estudios

Ox: Observación – Variable 1. Programación de abastecimiento

Oy: Observación – Variable 2. Calidad total

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Programación de abastecimiento

Variable 2: Calidad total

Operacionalización

La operacionalización de las variables se puede apreciar en el Anexo 01.

Variable 1: Programación de abastecimiento

Definición conceptual: Gómez (2014) define la programación de abastecimiento como “la base del ordenamiento que debe existir en el proceso logístico; también es el punto de partida, apenas se tenga necesidad de algún material, por lógica debemos determinar la cantidad que necesitamos y para cuándo lo requerimos” (p. 86).

Definición operacional: La variable programación de abastecimiento se operacionaliza en cinco dimensiones: determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan anual de contrataciones (PAC), ejecución de programación y evaluación de programación. Se extrajo los datos mediante un cuestionario que contiene 28 preguntas realizadas a los servidores públicos que sus funciones se relacionan a la programación de abastecimiento.

Indicadores: Los indicadores de la primera variable Programación de abastecimiento según sus dimensiones se puede apreciar en el Anexo 1.

Escala de medición: Según Atta (2020) el nivel ordinal de medida son datos cuantitativos de orden natural y se pueden nombrar, agrupar y clasificar como en 1°, 2°, 3° y así sucesivamente, el ordinal se puede utilizar para clasificaciones que miden de mayor a menor (p. 3). Para medir la variable 1 se utilizó la escala ordinal.

Variable 2: Calidad total.

Definición conceptual: Escrivá et al. (2014) definen a la calidad total como “una estrategia integradora que congrega los esfuerzos de todo el personal de una empresa, formando grupos de trabajo para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios como el fin de lograr la máxima satisfacción del cliente a la vez que se minimizan los costes” (p. 8).

Definición operacional: La variable calidad total se operacionaliza en tres dimensiones: eliminación total de los despilfarros, mejora continua de los productos y servicios y por último mejora de los procesos. Se extrajo los datos mediante un cuestionario que contiene 23 preguntas realizadas a los servidores públicos que sus funciones se relacionan a la programación de abastecimiento.

Indicadores: Los indicadores de la segunda variable Calidad total según sus dimensiones se puede apreciar en el Anexo 1.

Escala de medición: Para medir la variable 2 se utilizó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Para Arias et al. (2016) la población es un grupo de casos definidos y limitados, que a través de ello se definirá la muestra cumpliendo una serie de criterios (p. 202). En la presente investigación la población se conformó por 230 servidores públicos que trabajan en la sede de la UGEL.

3.3.2. Muestra: Según Etikan y Babatope (2019) la muestra se puede denominar a un subconjunto de una población, a través de esta se generaliza la conclusión, en una muestra influye la cantidad de la población, las técnicas de muestreo y las respuestas (p. 50). En esta investigación, la muestra se conformó por 56 servidores públicos que sus funciones se vinculan a la programación de abastecimiento.

- Criterios de inclusión: Se incluyó en la muestra a aquellos servidores públicos que sus funciones estén vinculadas a la programación de abastecimiento.
- Criterios de exclusión: Se excluyó de la muestra a aquellos servidores públicos que sus funciones no se vinculan a la programación de abastecimiento.

3.3.3. Muestreo: Para Taherdoost (2016) el muestreo no probabilístico se asocia a la investigación cualitativa, tienden a centrarse en muestras pequeñas y no es necesario que la muestra sea aleatoria, pero es necesario criterio para incluir a algunos participantes en lugar de otros, además, señala que el muestreo por conveniencia es escoger a los participantes que están dispuestos de manera fácil y rápida (p. 22). En la presente investigación el muestreo fue no probabilístico

porque se incluyó en la encuesta a aquellos servidores públicos que sus funciones están vinculadas a la programación de abastecimiento y del tipo por conveniencia porque se encuestó a aquellos servidores públicos que están disponibles de manera fácil y rápida.

3.3.4. Unidad de análisis: Servidor que sus funciones se vinculan a la programación de abastecimiento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para Oribhabor (2019) la encuesta es un método para recopilar datos cuantitativos a gran escala, pero no utiliza un diseño experimental, siendo una serie de herramientas psicométricas de recopilación de datos (p. 47). En esta investigación la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Instrumento: Para Young (2015) los cuestionarios son definidos como cualquier instrumento con una serie de preguntas que se le da a los participantes de una encuesta, para que respondan o declaren (p. 4). En esta investigación el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Validez: Se determinó a través del juicio de expertos, se solicitó a 03 profesionales en el tema de investigación que revisen el cuestionario para que estos se mejoren y sean empleados en la encuesta. Según Hidayati et al. (2019) la fórmula V de Aiken permite calcular el índice de validez basándose en el resultado de evaluación de varios expertos frente a un ítem (p. 116). En la presente investigación mediante la V de Aiken se calculó el índice de validez obtenido del juicio de expertos, los grados de valoración son: Sí con valor 1 y No con valor 0. Se determinó que el instrumento es válido como se puede ver en el anexo 12 y 13.

Tabla 1.

Validez del instrumento

Experto	Apellidos y nombres	DNI	Porcentaje
1	Mgtr. Garay Ghilardi, César Amador	06408163	100%
2	Mgtr. Campos Cárdenas, Sindy Noelia	45285824	100%
3	Mgtr. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto	25695024	100%
Total			100%

Nota. La validación de expertos se puede ver en el anexo 9, 10 y 11.

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad fue evaluada mediante una prueba piloto a 15 servidores públicos que sus funciones se relacionan a la programación de abastecimiento, luego los datos obtenidos en la prueba piloto fueron analizados con el software SPSS versión 25.0, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach donde se obtuvo para el cuestionario de programación de abastecimiento un valor positivo muy alto de 0.934 y para el cuestionario de calidad total un valor positivo muy alto de 0.916, por lo tanto, se puede señalar que los instrumentos de esta investigación son confiables. Ver en anexo 4 y anexo 5.

3.5. Procedimientos

Primero se definió como espacio de estudio una UGEL de Lima Metropolitana, luego se solicitó la autorización al titular de la entidad para llevar a cabo la investigación, la solicitud fue aceptada como se puede observar en el documento del anexo 7. Se realizó una prueba piloto a 15 servidores públicos que tienen funciones vinculadas a la programación de abastecimiento, la información fue recolectada mediante dos instrumentos previamente validados por tres expertos, anexo 9, 10 y 11. Los datos obtenidos de la prueba piloto fueron sometidos a una prueba de confiabilidad mediante el software SPSS versión 25.0, obteniendo una confiabilidad positiva muy alta. Por último, se procedió a realizar la recolección de datos encuestando a 56 servidores públicos y estos fueron analizados en el software anteriormente mencionado para comprobar las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Para Kaur et al. (2018) la estadística descriptiva resume datos de forma ordenada al describir la relación de las variables (p. 61). Para Rendón et al. (2016) la estadística descriptiva resume la información en tablas y gráficos (p. 398). En la presente investigación se empleó la estadística descriptiva porque se describió la relación entre las variables, así como sus medidas a través de tablas y gráficos. Para ordenar los datos cuantitativos obtenidos de la encuesta, se empleó la hoja de cálculo Excel.

Según Marshall y Jonker (2011) las estadísticas inferenciales miden la importancia entre dos muestras y si se debe al azar o a un efecto real del resultado de una prueba, esto se representa usando valores de “p” siendo el tipo de prueba que se aplica a un conjunto de datos binarios, nominales, ordinales, de intervalo o de razón; la distribución de datos (normal o no); y estudia una diferencia entre muestras o un vínculo entre variables (p. 2). En la presente investigación se usó la estadística inferencial empleando la medida no paramétrica, Tau b de Kendall para comprobar las hipótesis. El análisis estadístico se realizó a través del software SPSS versión 25.0.

3.7. Aspectos éticos

Según Teixeira da Silva y Alkhatib (2021) el derecho de autor otorga al creador derechos exclusivos para el uso y distribución de su obra, siendo este derecho como un dispositivo legal que otorga al autor el derecho a controlar cómo se usa el trabajo, se ha argumentado que su importancia radica en el hecho de que los autores reciben un incentivo para crear y difundir su trabajo (p. 3). La investigación se basa en los siguientes principios éticos: Autonomía, se explicó a los participantes que participaron en el llenado del cuestionario la finalidad que tiene y que es lo que se espera lograr. Principio de beneficencia, la investigación buscó beneficio en la línea de investigación, dando aporte en conocimientos y también el beneficio a los servidores públicos de la entidad, ya que se aportó datos útiles para que tengan en cuenta en su gestión. Principio de justicia, para cada acción se hizo un juicio de valoración vinculado a la equidad y justicia a fin de no vulnerar el derecho de los demás.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo: se resumen en tablas y gráficos las respuestas que brindaron los 56 servidores públicos que sus funciones están relacionadas con la programación de abastecimiento. La información se ordenó según los niveles y rangos que se estableció para cada variable. A continuación, se presenta el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones.

Tabla 2.

Nivel logrado de la variable programación de abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	1,8	1,8	1,8
	REGULAR	7	12,5	12,5	14,3
	BUENA	44	78,6	78,6	92,9
	EXCELENTE	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 2 se obtuvo como resultado de la programación de abastecimiento que el 1.8% de los encuestados señalan que tiene un nivel malo, el 12.5% señalan un nivel regular, el 78.6% señalan un nivel bueno y el 7.1% señalan un nivel excelente.

Figura 2

Nivel logrado de la variable programación de abastecimiento



En la figura 2 se observa con respecto a la programación de abastecimiento que el 85.71% de los encuestados consideran que está en un nivel bueno y excelente, por el contrario, el 14.29% consideran que está en un nivel malo y regular, lo cual demuestra una aceptación favorable de como vienen gestionando la programación de abastecimiento los servidores públicos.

Tabla 3.

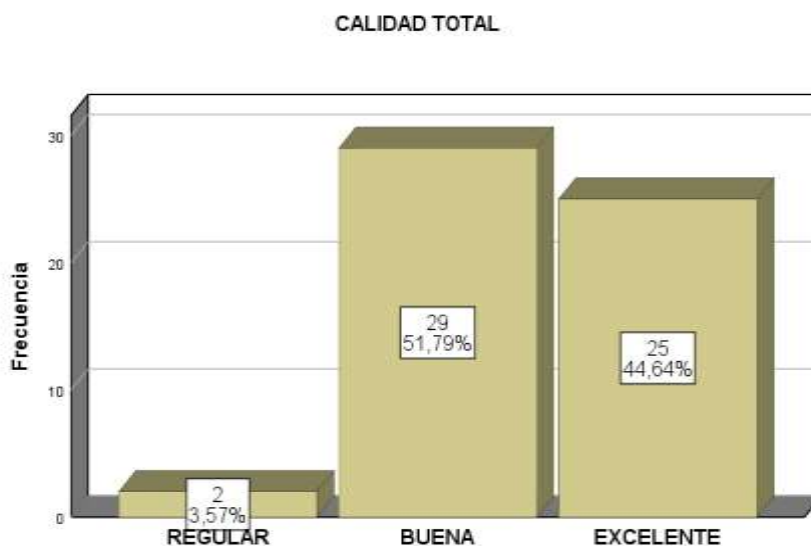
Nivel logrado de la variable calidad total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	3,6	3,6	3,6
	BUENA	29	51,8	51,8	55,4
	EXCELENTE	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En la tabla 3 se obtuvo como resultado de la calidad total que el 3.6% de los encuestados señalan que tiene un nivel regular, el 51.8% señalan un nivel bueno y el 44.6% señalan un nivel excelente.

Figura 3

Nivel logrado de la variable calidad total



En la figura 3 se observa con respecto a la calidad total que el 96.43% de los encuestados consideran que está a un nivel bueno y excelente, mientras que el 3.57% consideran que está a un nivel regular, lo cual demuestra un buen nivel de calidad por parte de la entidad al brindar bienes y servicios.

Tabla 4.*Nivel logrado de las dimensiones de la variable programación de abastecimiento*

NIVEL	D1: Determinación de necesidades		D2: Consolidación de necesidades		D3: Formulación del plan anual de contrataciones		D4: Ejecución de programación		D5: Evaluación de programación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	3	5.4	3	5.4	1	1.8	1	1.8	1	1.8
Regular	7	12.5	9	16.1	22	39.3	5	8.9	9	16.1
Buena	42	75.0	40	71.4	32	57.1	35	62.5	33	58.9
Excelente	4	7.1	4	7.1	1	1.8	15	26.8	13	23.2
TOTAL	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0

En la tabla 4 se obtuvo como resultado las apreciaciones de las dimensiones de la variable programación de abastecimiento, respecto a la dimensión 1: determinación de necesidades, el 82.1% considera que es buena y excelente, mientras que el 17.9% opina que es mala y regular. Sobre la dimensión 2: consolidación de necesidades, el 78.5% considera que es buena y excelente, mientras que el 21.5% opina que es mala y regular. Sobre la dimensión 3: formulación del PAC, el 58.9% considera que es buena y excelente, mientras que el 41.1% considera que es mala y regular. Sobre la dimensión 4: ejecución de la programación, el 89.3% considera que es buena y excelente, mientras que el 10.7% considera que es mala y regular. Sobre la dimensión 5: evaluación de programación, el 82.1% considera que es buena y excelente, mientras que el 17.9% considera que es mala y regular.

Tabla 5.*Nivel logrado de las dimensiones de la variable calidad total*

NIVEL	D1: Eliminación total de los despilfarros		D2: Mejora continua de los productos y servicios		D3: Mejora de los procesos	
	f	%	f	%	f	%
Mala					1	1.8
Regular	2	3.6	2	3.6	1	1.8
Buena	32	57.1	31	55.3	25	44.6
Excelente	22	39.3	23	41.1	29	51.8
TOTAL	56	100.0	56	100.0	56	100.0

En la tabla 5 se obtuvo como resultado las apreciaciones de las dimensiones de la variable calidad total, respecto a la dimensión 1: eliminación total de los despilfarros, el 96.4% considera que es buena y excelente, mientras que el 3.6% considera que es regular. Sobre la dimensión 2: mejora continua de los productos y servicios, el 96.4% considera que es buena y excelente, mientras que el 3.6% considera que es regular. Sobre la dimensión 3: mejora de los procesos, el 96.4% considera que es buena y excelente, mientras que el 3.6% considera que es mala y regular.

Tabla 6.

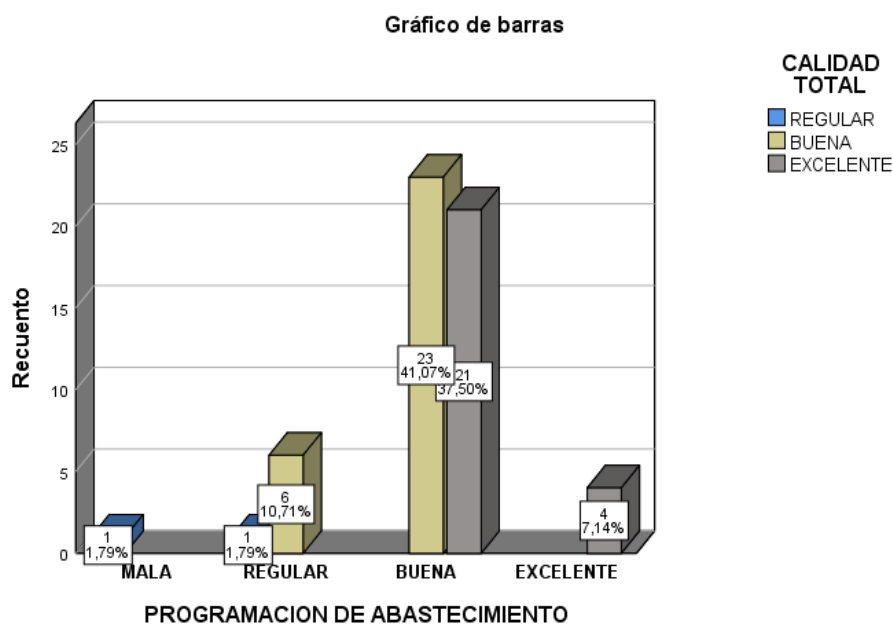
Tabla cruzada de la variable programación de abastecimiento y la variable calidad total

		CALIDAD TOTAL				
		REGULAR	BUENA	EXCELENTE	Total	
PROGRAMACION DE ABASTECIMIENTO	MALA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	REGULAR	Recuento	1	6	0	7
		% del total	1,8%	10,7%	0,0%	12,5%
	BUENA	Recuento	0	23	21	44
		% del total	0,0%	41,1%	37,5%	78,6%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	7,1%	7,1%
	Total	Recuento	2	29	25	56
		% del total	3,6%	51,8%	44,6%	100,0%

En la tabla 6 se obtuvo como resultado que el 1.8% (1 encuestado) tiene una percepción mala de la programación de abastecimiento y una percepción regular de la calidad total. Así mismo, el 12.5% (7 encuestados) señala que la programación de abastecimiento tiene un nivel regular; de ellos el 1.8% (1 encuestado) señala que la calidad total tiene un nivel regular y el 10.7% (6 encuestados) señala que la calidad total tiene un nivel bueno. Además, la mayor cantidad, el 78.6% (44 encuestados) señala que la programación de abastecimiento tiene un nivel bueno; de esa cantidad, el 41.1% (23 encuestados) señala que la calidad total tiene a un nivel bueno y el 37.5% (21 encuestados) señala que la calidad total tiene un nivel excelente. Por último, el 7.1% de los encuestados señala que la programación de abastecimiento y la calidad total tienen un nivel excelente.

Figura 4

Gráfico de barras agrupadas de la variable programación de abastecimiento y la variable calidad total



En la figura 4 se distingue que el 85.7% de los encuestados señala que la programación de abastecimiento está a un nivel bueno y excelente, sin embargo, el 14.3% señala que se encuentra en un nivel malo y regular, siendo posible mejorar esta valoración si se toma medidas para mejorar la coordinación de la determinación de los requerimientos y consolidación de los mismos para elaborar el PAC sin errores.

Se distingue que el 96.4% de los encuestados señala que la calidad total está a un nivel bueno y excelente, sin embargo, el 3.6% señala que se encuentra en un nivel regular. Siendo parte del concepto de mejora continua, es posible alcanzar el 100% de satisfacción, si el personal aumenta su compromiso y se redujeran los despilfarros.

Análisis inferencial: Para la comprobación de las hipótesis se empleó la correlación Tau b de Kendall en el software SPSS versión 25.0. Según Hernández et al. (2014) el coeficiente de correlación Tau b de Kendall resulta más significativo cuando los datos tienen la misma cantidad de rangos (p. 323). El valor P se agrupa de la siguiente manera:

Tabla 7.*Interpretación del valor Tau b de Kendall*

Valor de Tau b de Kendall	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
De -0.80 a -1.0	Correlación negativa muy alta
De -0.60 a -0.79	Correlación negativa alta
De -0.40 a -0.59	Correlación negativa moderada
De -0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
De -0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Ausencia de correlación
De 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
De 0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
De 0.40 a 0.59	Correlación positiva moderada
De 0.60 a 0.79	Correlación positiva alta
De 0.80 a 1.0	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Para iniciar con el análisis inferencial, se comparó los resultados de la variable programación de abastecimiento y de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis general:

Hipótesis nula H_0 : La programación de abastecimiento no tiene relación con la calidad total.

Hipótesis alterna H_1 : La programación de abastecimiento tiene relación con la calidad total.

Tabla 8.*Correlación entre la variable 1 programación de abastecimiento y la variable 2 calidad total*

			PROGRAMACION DE ABASTECIMIENTO	CALIDAD TOTAL
Tau_b de Kendall	PROGRAMACION DE ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 8 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva alta de 0.669, pudiéndose afirmar que la variable 1 programación de abastecimiento tiene relación con la variable 2 calidad total.

En el segundo análisis inferencial, los resultados de la dimensión 1 determinación de necesidades fueron comparados con los resultados de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis específica 1:

Hipótesis nula H_0 : No existe relación entre la determinación de necesidades y la calidad total.

Hipótesis alterna H_1 : Existe relación entre la determinación de necesidades y la calidad total.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión 1 determinación de necesidades y la variable 2 calidad total

			CALIDAD TOTAL	DETERMINACION DE NECESIDADES
Tau_b de Kendall	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
DETERMINACION DE NECESIDADES	DETERMINACION DE NECESIDADES	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 9 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.454, pudiéndose afirmar que existe relación entre la dimensión 1 determinación de necesidades y la variable 2 calidad total.

En el tercer análisis inferencial, los resultados de la dimensión 2 consolidación de necesidades fueron comparados con los resultados de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis específica 2:

Hipótesis nula H_0 : La consolidación de necesidades tiene relación con la calidad total.

Hipótesis alterna H₁: La consolidación de necesidades no tiene relación con la calidad total.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión 2 consolidación de necesidades y la variable 2 calidad total

			CALIDAD TOTAL	CONSOLIDACION DE NECESIDADES
Tau_b de Kendall	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	CONSOLIDACION DE NECESIDADES	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 10 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H₁ con una correlación positiva moderada de 0.450, pudiéndose afirmar que la dimensión 2 consolidación de necesidades tiene relación con la variable 2 calidad total.

En el cuarto análisis inferencial, los resultados de la dimensión 3 formulación del plan anual de contrataciones fueron comparados con los resultados de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis específica 3:

Hipótesis nula H₀: La formulación de plan anual de contrataciones (PAC) no se relaciona con la Calidad Total.

Hipótesis alterna H₁: La formulación de plan anual de contrataciones (PAC) se relaciona con la Calidad Total.

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión 3 formulación del plan anual de contrataciones y la variable 2 calidad total

			CALIDAD TOTAL	FORMULACION DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES
Tau_b de Kendall	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	FORMULACION DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 11 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.552, pudiéndose afirmar que la dimensión 3 formulación del plan anual de contrataciones se relaciona con la variable 2 calidad total.

En el quinto análisis inferencial, los resultados de la dimensión 4 ejecución de programación fueron comparados con los resultados de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis específica 4:

Hipótesis nula H_0 : La ejecución de programación no tiene relación con la calidad total.

Hipótesis alterna H_1 : La ejecución de programación tiene relación con la calidad total.

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión 4 ejecución de programación y la variable 2 calidad total

			CALIDAD TOTAL	EJECUCION DE PROGRAMACION
Tau_b de Kendall	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	EJECUCION DE PROGRAMACION	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 12 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.590, pudiéndose afirmar que la dimensión 4 ejecución de programación tiene relación con la variable 2 calidad total.

En el sexto y último análisis inferencial, los resultados de la dimensión 5 evaluación de programación fueron comparados con los resultados de la variable calidad total, para comprobar la veracidad de la hipótesis específica 5:

Hipótesis nula H_0 : La evaluación de programación no se relaciona con la calidad total.

Hipótesis alterna H_1 : La evaluación de programación se relaciona con la calidad total.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión 5 evaluación de programación y la variable 2 calidad total

			CALIDAD TOTAL	EVALUACION DE PROGRAMACION
Tau_b de Kendall	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	EVALUACION DE PROGRAMACION	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En la tabla 13 se observa un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.587, pudiéndose afirmar que la dimensión 5 evaluación de programación se relaciona con la variable 2 calidad total.

V. DISCUSIÓN

Se comparó los resultados de la presente investigación con los resultados de las investigaciones mencionadas en los antecedentes.

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la programación de abastecimiento y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva alta de 0.669, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la programación de abastecimiento y la calidad total. Esto señala que las funciones de determinar las necesidades, consolidar los requerimientos, desarrollar el PAC, ejecutar el presupuesto y realizar la evaluación de lo ejecutado, se estarían vinculando con la calidad total de los pedidos, ya que se está brindando bienes y servicios con las características requeridas en el tiempo requerido porque se respeta las fechas establecidas en el calendario de ejecución del PAC, es decir sin errores al momento de la entrega y cumpliendo con las expectativas de los servidores y la comunidad estudiantil. Como resultado similar, Grijalva (2019) determino que existe relación entre la logística y la calidad de servicio, el autor realizó una encuesta a 8 trabajadores y 20 clientes frecuentes de la empresa, obteniendo como resultado inferencial que la logística se relaciona con la calidad en los servicios teniendo una significancia de 0.007. De igual forma, Medina (2020) determino que existe relación entre la gestión logística y la calidad total, el autor realizó una encuesta a 32 trabajadores obteniendo como resultado que la gestión logística es importante para la calidad total con una correlación de 0.853, además como resultado obtuvo que el abastecimiento es importante en la calidad total con una correlación de 0.852. Por último, Vizcarra (2020) empleó en su investigación la programación de abastecimiento para determinar cómo influenciaría en la gestión logística para abastecer oportunamente los medicamentos con la calidad y cantidad exigida. El autor aplicó un cuestionario a 45 trabajadores del área de logística de un hospital, demostrando que existe una correlación fuerte positiva de 0.776 entre el abastecimiento con la calidad y cantidad en la gestión logística. Por lo tanto, al comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con la de otros autores, se puede asegurar que la programación de abastecimiento se relaciona con la calidad total de los pedidos.

El primer objetivo específico fue determinar la relación existente entre la determinación de necesidades y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva moderada de 0.454, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la determinación de necesidades y la calidad total. Esto demuestra que un adecuado requerimiento enviado al equipo de logística sin errores permite que este no sea devuelto para que se corrija lo que ahorra tiempo, además de que se adquiera el bien con las características correctas que necesita el área usuaria o se contrate el servicio y se realice sin errores según lo solicitado. Como resultado similar Vizcarra (2020) obtuvo que la comunicación de la programación de abastecimiento rara vez se cumple con 71% al igual que el cumplimiento de los lapsos con 64%, de igual forma la solicitud oportuna de requerimientos el cual obtuvo un 58% y que la mayoría del personal que trabaja en dependencias relacionadas con abastecimiento atienden los requerimientos de forma ocasional 36% y frecuentemente 49%, por lo tanto, los trabajadores consideran que rara vez ocurre la correcta comunicación de las necesidades de abastecimiento con los lapsos siendo esta una debilidad en el abastecimiento, mientras que en la UGEL donde se realizó la presente investigación, el 82.1% de los encuestados consideran que existe una buena y excelente determinación de necesidades, en consecuencia, se asegura que una buena comunicación entre el área usuaria y el equipo de logística favorece en la elaboración de los requerimientos. Se recomienda realizar una investigación de alcance correlacional entre la comunicación de información y la programación de abastecimiento.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la consolidación de necesidades y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva moderada de 0.450, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la consolidación de necesidades y la calidad total. Esto se debe a que en esta etapa se reciben todos los requerimientos y estos se adjuntan en un documento llamado cuadro de necesidades, este debe ser realizado sin errores, ya que contiene la cantidad de los bienes y el precio referencial, por lo tanto, no debe ser omitido ningún requerimiento, para evitar el riesgo de que se genere retrasos inesperados al realizar la contratación del bien o

servicio lo que puede afectar a la calidad del pedido. El resultado obtenido se puede comparar con los resultados de la investigación de Alemu (2016) quien evaluó el nivel de satisfacción de un mercado online con su calidad de servicio logístico brindado. Realizo una encuesta a 96 clientes del sitio web de compras en línea Jumia Market. Obtuvo como resultado que, si existe relación significativa entre las siete dimensiones de la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente, entre ellas tenemos, calidad de la Información con 0.761, precisión del pedido y satisfacción del cliente con 0.746, el autor señala que cuanto mejor sea la calidad del servicio logístico, mayor es la satisfacción del cliente. De la investigación realizada por Alemu (2016) se puede afirmar que la calidad de la información es de importancia, ya que si se maneja adecuadamente se evita errores y se acelera los procesos, además de mejorar la precisión del pedido y la satisfacción del cliente. Se debe asegurar en adquirir lo que el cliente esté solicitando tal cual está descrito en la especificación técnica o en los términos de referencia, en ese sentido, al realizar la consolidación de necesidades se está teniendo en cuenta el manejo de la información y la constante comunicación con el área usuaria para ingresar las cantidades y el valor referencial sin errores, a esto llamamos precisión en el pedido, en la UGEL donde se realizó la investigación el 78.5% de los servidores encuestados señalan que la consolidación de necesidades está en un nivel bueno y excelente debido a la adecuada comunicación que hay entre las áreas usuarias y el equipo de logística, pudiéndose mejorar esta valoración con una adecuada precisión de los pedidos en los documentos.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación existente entre la formulación del plan anual de contrataciones (PAC) y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall, se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva moderada de 0.552, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la formulación del PAC y la calidad total. Esto se debe a que, en el PAC, se planifica, ejecuta y evalúa las contrataciones que se van a convocar en el año fiscal presente de la entidad, si hubiera el caso de contratar un requerimiento que no está incluido en este documento, se tiene que realizar una modificación en el PAC lo que genera pérdida de tiempo afectando en la calidad total del pedido, ya que se tendría que reprogramar el calendario de ejecución del PAC. Se comparó los resultados con la

investigación de Tirado (2022) quien propuso un plan en la gestión logística del almacén para mejorar la calidad del servicio. El autor encuestó a 109 trabajadores, de los cuales el 45% señala que la gestión logística tiene nivel regular, el 44% señala que no se planea la ejecución anual, el 39% señala que la calidad de servicio es regular y que la red no cubre las necesidades de la población en su totalidad. El autor concluyó deduciendo que la gestión logística mejora la calidad de servicio y esta debe basarse en establecer plazos de entrega y en fortalecer las competencias de los trabajadores. En la presente investigación se obtuvo un 58.9% de percepción buena y excelente por parte de los servidores, siendo un resultado aceptable y se ve reflejado en las modificaciones que realiza la entidad en su PAC, el cual puede mejorar si se fortalece las competencias de los servidores al momento de realizar las coordinaciones con el área usuaria. Teniendo en consideración los resultados de la investigación de Tirado (2022) se puede deducir que la formulación del PAC guarda relación con la calidad total, ya que si se realizan los procesos sin que haya modificaciones en el calendario de ejecución se estaría entregando los bienes y servicios según lo programado, aumentando la satisfacción de los servidores y de la comunidad estudiantil.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la ejecución de programación y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall, se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva moderada de 0.590, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la ejecución de programación y la calidad total. Esto demuestra que el presupuesto ejecutado es una señal que la entidad verifica para saber si cada área está ejecutando el presupuesto en sus clasificadores de gastos, siendo necesario para alcanzar los objetivos institucionales, siendo uno de los objetivos mejorar la calidad del servicio. Se comparó los resultados con la investigación de Truong (2016) realizado en Vietnam con el objetivo de definir elementos clave en calidad y servicio al cliente en logística, para ello realizó un cuestionario a 3 empresas grandes, 53 empresas medianas y 30 empresas de tamaño pequeño. En los resultados obtuvo que la confianza se refleja en la entrega a tiempo y el 44.9% de los encuestados indicó que está insatisfecho, el 50% de los encuestados indicó que se siente satisfecho con el servicio, sin embargo, se señala que el precio es bastante barato, en relación

calidad-precio es bastante aceptable, el autor señala que Vietnam es un punto débil y debe modernizarse tan pronto sea posible en procedimientos aduaneros para que estos no sean complicados y poco transparentes además que señala que el personal de aduanas también es autoritario y corrupto lo que realmente afecta la calidad de servicios logísticos y por último señala que el gobierno debe mejorar la infraestructura para hacer frente a las crecientes necesidades de logística. El autor concluyó que el objetivo final de la logística es entender la cantidad correcta de productos correctos en el lugar y el momento correcto, por lo tanto, las empresas deben seguir siempre este estándar para dar un servicio de calidad. En la presente investigación se obtuvo que la ejecución de programación tiene un 89.3% de valoración buena y excelente, el resultado obtenido guarda relación con lo que indica el autor respecto a la calidad-precio, ya que se está ejecutando el presupuesto de manera adecuada para adquirir los requerimientos que solicitan los servidores y la comunidad estudiantil. Lamentablemente, no es el caso de todas las entidades públicas, puesto que algunas ejecutan todo su presupuesto al finalizar el año o por satisfacer necesidades ajenas, corrupción como señala Truong (2016), en bienes, servicios y obras de manera irregular sin calcular la cantidad, la calidad requerida y muchas veces sin que exista la necesidad de contratar dicho servicio, por ello, la logística debe realizarse íntegramente basándose en un cronograma con el objetivo de entender la cantidad correcta de productos, ya que es importante para evitar el exceso de bienes en un lugar donde no corresponde para priorizar la cantidad correcta en los lugares correctos, además de asegurar que estos se entreguen en la fecha pactada con el cliente y si hay algún contratiempo este debe ser avisado de manera inmediata para reprogramar la fecha de entrega sin perjudicar su confianza, de esta manera se estaría asegurando la calidad del servicio. Cabe resaltar que la UGEL donde se está realizando la investigación, ocupó los dos últimos años el primer puesto en lograr la mayor ejecución de presupuesto en el pliego del ministerio de educación en Lima Metropolitana.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación existente entre la evaluación de programación y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; al realizar la prueba Tau B de Kendall, se obtuvo un valor P de 0.000 menor a 0.05 con una correlación positiva moderada de 0.587, por lo tanto, se comprueba que existe relación entre la evaluación de programación y la calidad

total. Esto es debido a que la evaluación de programación evalúa la determinación de necesidades, la consolidación de los mismos, la formulación del PAC y la ejecución de la programación para ver qué errores ocurren al realizar estos procesos y para mejorar la tramitación de los documentos, de esta manera se relaciona con la calidad total de los pedidos, ya que al evaluar estos procesos se está identificando los despilfarros para eliminarlos en beneficio de la calidad del servicio que ofrece la entidad, además de mejorar la comunicación que tienen los servidores y el compromiso, puesto que se puede identificar qué equipo no está cumpliendo con las metas establecidas para realizar cambios en búsqueda de la mejora continua. Se comparó los resultados con la investigación de Grijalva (2019) el cual tuvo como objetivo conocer si existe relación entre la logística y la calidad de servicio. Obtuvo como resultado descriptivo que el 63% menciona que se les brinda información desde que inicia el proceso hasta que termina con la recepción del servicio. Concluyó que la planificación logística guarda relación con la eficiencia, ya que hay una significancia de 0.026, por último, que la distribución de logística guarda relación con la eficacia teniendo una significancia de 0.039. De la investigación de Grijalva (2019) podemos determinar que la logística guarda relación con la eficiencia y la eficacia, además que la información debe brindarse desde el inicio hasta el fin del proceso para mejores resultados en la logística. Según el teórico Escrivá et al. (2014), la comunicación y tramitación de documentos es un indicador de la dimensión mejora de los procesos de la variable calidad total y según Gómez (2014) la eficiencia y la eficacia son indicadores de la dimensión evaluación de la programación de la variable programación de abastecimiento. En la presente investigación la dimensión evaluación de programación tiene un 82.1% de percepción buena y excelente, siendo indicador de que los servidores están realizando bien su trabajo gastando la menor cantidad de recursos y respecto a la dimensión mejora de los procesos tiene un 96.4% de percepción buena y excelente siendo una señal de que hay una correcta comunicación de la información y una tramitación correcta de documentos por parte de los servidores, por lo tanto, la comunicación de la información busca mejorar los procesos de los trámites que se realizan y la evaluación de programación evalúa todo lo realizado hasta la ejecución actual para determinar la eficiencia y eficacia de los servidores que sus funciones se vinculan a la programación de abastecimiento.

VI. CONCLUSIONES

- Primero.** - Se demuestra que la programación de abastecimiento tiene relación con la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva alta de 0.669.
- Segundo.** - Existe relación entre la determinación de necesidades y la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.454.
- Tercero.** - Se demuestra que la consolidación de necesidades tiene relación con la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.450.
- Cuarto.** - Se demuestra que la formulación del plan anual de contrataciones (PAC) se relaciona con la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.552.
- Quinto.** - Se demuestra que la ejecución de programación tiene relación con la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.590.
- Sexto.** - Se demuestra que la evaluación de programación se relaciona con la calidad total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022; ya que al realizar la prueba Tau B de Kendall se obtuvo como resultado un valor $P = 0.000 < 0.05$, de modo que se aceptó la hipótesis alterna H_1 con una correlación positiva moderada de 0.587.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** - Al titular de la entidad, a los jefes de área y coordinadores de equipos que fomenten el compromiso de trabajo por parte de los servidores públicos que tienen funciones vinculadas a la programación de abastecimiento y con respecto a la calidad total, se recomienda que se realice cada cierto tiempo una evaluación para saber que opinan los servidores públicos y la comunidad estudiantil respecto a los bienes adquiridos y los servicios que brinda la entidad.
- Segundo.** - Los jefes de las áreas usuarias deben asignar la función de elaborar los requerimientos a un servidor capacitado y habilitado en contrataciones con el estado que tenga conocimiento en contrataciones públicas y si es necesario solicitar al equipo de logística opinión técnica o que contrate a un consultor individual para que apoye en la elaboración de los requerimientos. Además, se recomienda realizar una investigación de alcance correlacional entre la comunicación de información y la programación de abastecimiento.
- Tercero.** - Al equipo de logística que asigne a más servidores públicos para que realicen el consolidado de necesidades, ya que actualmente solo un servidor se encarga de realizar dicha función y debido a la ardua cantidad de requerimientos es necesario que se asigne a uno o dos personas más para que apoyen en dicha función.
- Cuarto.** - Al titular de la entidad que realice la evaluación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) de manera trimestral, además, se recomienda al equipo de logística realizar la modificación del PAC en constante coordinación con las áreas usuarias para evitar que envíen mal la información.
- Quinto.** - Al equipo de logística que remita de inmediato el expediente de contratación al equipo de contabilidad para que este realice el devengado a fin de aumentar lo ejecutado en el portal amigable del MEF.
- Sexto.** - Al equipo de logística que según lo ejecutado realice constante evaluación a cada proceso que integra la programación de abastecimiento para identificar cuáles son los cuellos de botella que ocasionan demoras desde el momento que se recibe el requerimiento.

REFERENCIAS

- Alemu, H. (2016). Implication of logistics service quality on customer satisfaction: The case of Jumia Online Market [Tesis de posgrado, Universidad de Addis Abeba]. DSPACE Abierto <http://213.55.95.56/handle/123456789/6589>
- Alvarado, K. y Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13 (2), 479-497. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5903820>
- Álvarez, O. (2021). Gestión Logística y la Gestión de Calidad de Servicio en una Empresa del Sector Comercial, Lima 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio del campus de la UPA <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1566>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Atta, K. (2020). Understanding measurement as a tool in social research. *SSRN Electronic Journal*, 1-7. https://www.researchgate.net/publication/346424863_Understanding_Measurement_as_a_Tool_in_Social_Research/citation/download
- Balza, V. y Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41 (19). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>
- Coad, A., Segarra, A. & Teruel, M. (2021). A bit of basic, a bit of applied? R&D strategies and firm performance. *The Journal of Technology Transfer*, 46 (6), 1-26. https://www.researchgate.net/publication/345239120_A_bit_of_basic_a_bit_of_applied_RD_strategies_and_firm_performance
- Correa, L. (2021). Gestión del presupuesto y abastecimiento efectivo de bienes estratégicos en el Seguro Social de Salud. *Catedra Villareal*, 9 (1), 2212-2311. <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/1076>
- Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión Integral de la calidad* (3ª ed). GESTIÓN 2000. <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-integral-de-la-calidad-implantacion-control-y-certificacion-3-ed/9788496426382/1036924>

- Escrivá, J., Savall, V. y Martínez, A. (2014). *Gestión de compras*. Mc Graw Hi Education. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193601.pdf>
- Etikan, I. & Babatope, O. (2019). A Basic Approach in Sampling Methodology and Sample Size Calculation. *MedLife Clinics*, 1, 50-54. <http://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del lago. *Revista Enfoques*, 4 (14), 108-122. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/84>
- Gaul, V. (2020). *Supply chain analytics Market by Component 2020-2027*. Allied Market Research. <https://www.alliedmarketresearch.com/supply-chain-analytics-market>
- Gómez, F. (2014). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann. *Ciencia y Desarrollo*, (17), 86-91. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/CYD/article/view/417>
- Grijalva, L. (2019). Logística y Calidad de Servicios en la empresa de Transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte - Lima Perú en el período de 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Recuperada del campus de la UAP <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/9294>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6^{ta}ed). Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidayati, K., Budiyo & Sugiman (2019). Using Alignment Index and Polytomous Item Response Theory on Statistics Essay Test. *Eurasian Journal of Educational Research*, 79, 115-132. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1204460>
- Kalenatic, D., Mancera, L., Moreno, K. y González, L. (2011). Metodología de planeación logística basada en gestión de proyectos y dinámica de sistemas en empresas prestadoras de servicios. *Revista facultad de ingeniería Universidad de Antioquia*, (58), 208-218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43021467022>

- Kaur, P., Stoltzfus, J. & Yellapu, V. (2018). Descriptive statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4 (1), 60-63. https://www.researchgate.net/publication/327496870_Descriptive_statistics
- Ley N.º 28044. Ley General de Educación (29 de julio de 2003). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado. (11 de julio de 2014). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118484-30225>
- Little, M & Carter, S. (2007). Justifying Knowledge, Justifying Method, Taking Action: Epistemologies, Methodologies, and Methods in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 17 (10), 1316-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18000071/>
- Marinucci, E. (2020). Logística y Transporte Internacional: La Disrupción ante el COVID-19. *Revista Integración y Cooperación Internacional*, (32), 6-21. <https://revista-mici.unr.edu.ar/index.php/revistamici/article/view/71/48>
- Marshall, G. & Jonker, L. (2011). An introduction to inferential statistics: A review and practical guide. *University of Cumbria*, 17 (1), 1-6. <http://www.dl.edi-info.ir/An%20introduction%20to%20inferential%20statistics.pdf>
- Martínez, L. y El Kadi, O. (2018). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4 (7), 202-232, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
- Mazo, A., Montoya, R. y Henao, S. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Clío América*, 8 (15), 90-110. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/832>
- Medina, S. (2020). Gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 [Tesis de pregrado, UCV]. Repositorio del campus de la UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54421>
- Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].

- Recuperada del campus de la UPS <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Muñoz, R., Palma, A. y Zambrano, C. (2017). Plan operativo anual en los procesos de contratación pública. *Ciencias económicas y empresariales*, 3, 102-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889755>
- Navarro, K., Meza, J., Baldovino, T. y Causo, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 30 (2), 55-66. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200025
- Nguyen, T. & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. Taylor & Francis Group, 12 (4), 277-285. https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/116935/1/FILE_20210719_223530_paper%201-pulished%20%281%29.pdf
- Nunes, P. y Pereira, J. (2021). Cómo lograr la reducción de costos mediante el almacenamiento y la distribución: un enfoque logístico. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 9, 110-141. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-deempresas/un-enfoque-logistico>
- Oribhabor, C. (2019). Research Sampling and Sample Size Determination: A practical Application. *Federal University Dutsin-Ma JOER*, 2 (1), 47-56. https://www.researchgate.net/publication/336723498_Research_Sampling_and_Sample_Size_Determination_A_practical_Application
- Pawar, N. (2020). Type of Research and Type Research Design. *Social Research Methodology*, 13 (15), 46-57. https://www.researchgate.net/publication/352055750_6_Type_of_Research_and_Type_Research_Design
- Pérez, Y. (2016). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial*, 10 (1), 9-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580335>
- Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C. y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25 (2), 264-276. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200264#aff2

- Rendón, E., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63 (4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rocha, J., Zamora, J. y Arango, C. (2016). Programación de Abastecimiento de Materiales en Proyectos mediante Métodos de Lote Dinámico. *14th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: "Engineering Innovations for Global Sustainability"*, 20-22. https://www.researchgate.net/publication/307909414_Programacion_de_Abastecimiento_de_Materiales_en_Proyectos_mediante_Metodos_de_Lote_Dinamico
- Sánchez, R. y Weikert, F. (2020). Logística internacional pospandemia: Análisis de las industrias aérea y de transporte marítimo de contenedores. *Publicación de la Naciones Unidas*. (162). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46656/1/S2000789_es.pdf
- Sousa, V., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15 (3). <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx#>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *Helvetic Editions LTD*, 5 (2), 18-27. https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_in_Research_Methodology_How_to_Choose_a_Sampling_Technique_for_Research
- Teixeira da Silva, J. & Alkhatib, A. (2021). Copyright transfer in groupauthored scientific publications. *Insights*, 34 (7), 1-14. https://www.researchgate.net/publication/350870738_Copyright_transfer_in_group-authored_scientific_publications
- Tirado, A. (2022). Gestión Logística en el Almacén General para mejorar la Calidad de Servicio en las Oficinas Administrativas de la Red de Salud Chepen – Año 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio del Campus de la USS <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9448>
- Tran, L. (2018). The factors affecting Logistics Service Quality - case study at Saigon New Port Logistics (SNPL), Vietnam [Tesis de pregrado, Arcada

University of Applied Sciences]. THESEUS Abierto
<https://www.theseus.fi/handle/10024/166324>

Truong, L. (2016). Improving logistics service quality in freight - forwarding in Hochiminh City, Vietnam [Tesis de pregrado, Helsinki Metropolia University of Applied Sciences]. THESESUS Abierto
<https://www.theseus.fi/handle/10024/112470>

Tsetskhladze, L., Makharadze, N., Chkhaidze, I., Jabnidze, N. & Baratashvili, N. (2021). Actual problems for logistics management and strategies of supply chain in Georgia. MATEC Web of Conferences, 339, 1-10.
https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/abs/2021/08/mateconf_istsml2021_01004/mateconf_istsml2021_01004.html

Varma, S. & Shah, B. (2021). Indian Institute of Management (IIM), A Study of the Relationship between Logistics Performance and Human Development. *IEOM Society International*, 16-18. <https://www.ieomsociety.org/proceedings/2021india/244.pdf>

Vizcarra, W. (2020). La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los hospitales nivel III DE ESSALUD. *UNAP Revista de Investigación de la Escuela de Posgrado*, 9 (2), 1587-1600. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616790>

Yagchirema, A. (2015). La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato [Trabajo de investigación, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperada del campus de la UTA
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9420>

Young, T. (2015). Questionnaires and Surveys. *Newcastle University*, 163-180.
https://www.researchgate.net/publication/316228107_Questionnaires_and_Surveys/citation/download

Zamora, J., Rocha, J. y Adarme, W. (2017). Coordinación del abastecimiento en proyectos de ingeniería mediante modelos de optimización. *Entre Ciencia e Ingeniería*, (21), 112-122. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/entrecienciaeingenieria/article/view/262>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Programación de abastecimiento	Gómez (2014) define la programación de abastecimiento como "la base del ordenamiento que debe existir en el proceso logístico; también es el punto de partida, apenas se tenga necesidad de algún material, por lógica debemos determinar la cantidad que necesitamos y para cuándo lo requerimos" (p. 86).	La variable programación de abastecimiento se operacionaliza en cinco dimensiones: determinación de necesidades, consolidación de necesidades, formulación del plan anual de contrataciones (PAC), ejecución de programación y evaluación de programación. Se extrajo los datos mediante un cuestionario que contiene 28 preguntas realizadas a los servidores públicos que sus funciones se relacionan a la programación de abastecimiento.	Determinación de Necesidades	Identificación de objetivos	Ordinal Categoría: Tipo Likert
				Presupuesto asignado	
				Identificación de bienes y servicios con sus características técnicas	
			Consolidación de necesidades	Identificación de metas y cantidades	
				Identificación de categorías presupuestales	
				Presupuesto de bienes y servicios	
			Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Programación del cuadro de necesidades (CN)	
				Aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	
			Ejecución de programación	Calendario de ejecución	
				Cuadros de adquisición de bienes y servicios	
				Registro de ejecución presupuestada	
			Evaluación de Programación	Compromiso registrado en el SIAF	
Presupuesto programado versus ejecutado					
Variable 2 Calidad total	Escrivá, Savall y Martínez (2014) definen a la calidad total como "una estrategia integradora que congrega los esfuerzos de todo el personal de una empresa, formando grupos de trabajo para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad de los productos y servicios como el fin de lograr la máxima satisfacción del cliente a la vez que se minimizan los costes" (p. 8).	La variable calidad total se operacionaliza en tres dimensiones: eliminación total de los despilfarros, mejora continua de los productos y servicios y por último mejora de los procesos. Se extrajo los datos mediante un cuestionario que contiene 23 preguntas realizadas a los servidores públicos que sus funciones se relacionan a la programación de abastecimiento.	Eliminación total de los despilfarros	Procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos	Ordinal Categoría: Tipo Likert
				Pedidos servidos sin errores	
			Mejora continua de los productos y servicios.	Pedidos servidos en un plazo estipulado	
				Mercancía servida en buen estado	
			Mejora de los procesos.	Comunicación y tramitación de documentos correctos	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos para la variable 1 y variable 2

Cuestionario que mide la variable programación de abastecimiento

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Miguel Andrés Jesusi Venturo, con DNI N° 76094242, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta es parte de una investigación titulada "Programación de Abastecimiento y la Calidad Total de los Pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo absoluta discreción.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la programación de abastecimiento, cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que considere. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Se agradece la colaboración de manera anticipada.

N°	Dimensión	ITEMS					
		Variable 1: Programación de abastecimiento	1 Casi nunca	2 Nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
01	Determinación de necesidades	¿Usted participa o está informado sobre la formulación y determinación de directivas, instrucciones y reglamentos de la programación de adquisiciones de las dependencias de su entidad?					
02		¿Usted tiene identificado o le informan sobre la finalidad de la adquisición de los bienes y servicios de su entidad?					
03		¿Usted tiene identificado o le informan el presupuesto que se le asigna a su equipo?					
04		¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente para satisfacer las necesidades de su equipo?					
05		¿Considera que en la determinación de necesidades se asigna sin errores el presupuesto asignado a los bienes y servicios?					
06		¿Considera que al determinar las necesidades de bienes y servicios se definen las características técnicas sin errores?					
07	Consolidación de necesidades	¿Considera que se identifica las metas sin errores?					
08		¿Considera que se consolida las necesidades identificando las cantidades requeridas de bienes y servicios sin errores?					
09		¿Usted participa o colabora en la identificación de categorías presupuestales?					
10		¿Considera que al consolidar las necesidades, se identifica las categorías presupuestales sin errores?					
11		¿Considera que se estima sin errores el valor referencial de bienes y servicios?					
12		¿Participa o está informado sobre la programación del cuadro de necesidades de bienes y servicios?					
13		¿Considera que el órgano encargado de contrataciones (OEC) consolida en un plazo estipulado el cuadro de necesidades?					
14	Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) elabora el PAC en el plazo estipulado?					
15		¿Considera que durante todo el año fiscal se realiza <u>constantes modificaciones</u> en el PAC de su entidad?					
16		¿Usted participa o está informado sobre la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de su entidad?					
17		¿Considera que se convocan los procesos de selección en los plazos estipulados?					
18	Ejecución de la programación	¿Considera que se ejecuta lo programado según el Plan Anual de Contrataciones?					
19		¿Considera que se ejecuta lo programado según las fechas establecidas en el calendario de obtención?					
20		¿Considera que el registro de ejecución presupuestal de la programación de necesidades se realiza sin errores?					
21		¿Considera que, la ejecución presupuestal se realiza en función a las metas presupuestarias programadas?					
22		¿Usted considera que se realiza sin errores el compromiso anual y compromiso mensual?					
23	Evaluación de la programación	¿Usted participa o está informado sobre la evaluación de la programación de abastecimiento en el presupuesto programado versus lo ejecutado en su entidad?					
24		¿Para usted la evaluación de la programación de abastecimiento se realiza sin errores?					
25		¿Usted participa o está informado sobre la evaluación y la reprogramación de necesidades requeridas por las dependencias de su entidad?					
26		¿Considera que la eficiencia y eficacia de la programación de abastecimiento es adecuada?					
27		¿Considera que hay relación eficiente entre la programación de abastecimiento con la ejecución presupuestal?					
28		¿Considera que los técnicos y especialistas vinculados con la adquisición de bienes y servicios son eficaces con su trabajo?					

Cuestionario que mide la variable calidad total

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Miguel Andrés Jesusi Venturo, con DNI N° 76094242, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta es parte de una investigación titulada "Programación de Abastecimiento y la Calidad Total de los Pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo absoluta discreción.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la calidad total, cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que considere. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Se agradece la colaboración de manera anticipada.

ITEMS		1	2	3	4	5	
N°	Dimensión	Variable 2: Calidad total	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	Eliminación total de los despilfarros	¿Considera que los bienes y servicios se adquieren con el mínimo costo?					
02		¿Considera que son <u>demasiados</u> los procesos para adquirir los bienes y servicios?					
03		¿Considera que se pueden reducir algunas actividades que se realizan para adquirir bienes y servicios?					
04		¿Los servicios contratados son realizados por proveedores altamente calificados en la materia?					
05		¿Los requerimientos de bienes y servicios solicitados al Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) son atendidos sin presentar errores en el trámite?					
06		¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) informa si hay errores en las EETT y TDR que son solicitados por su equipo?					
07		¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) brinda apoyo al momento de elaborar las EETT y TDR a fin de evitar errores en la adquisición?					
08		¿Qué tan a menudo <u>ocurren errores</u> al momento de que su equipo solicita un pedido de bienes o servicios?					
09		¿Los bienes se adquieren en el plazo estipulado?					
10	Mejora continua de los productos y servicios	¿Los servicios contratados se ejecutan antes del vencimiento del plazo de ejecución?					
11		¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por incumplir el plazo establecido de entrega?					
12		¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) abastece de manera oportuna a su equipo?					
13		¿Los bienes que su equipo ha solicitado están en buen estado y estos no sufrieron algún daño que afecte la calidad del producto?					
14		¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por entrega de producto en mal estado?					
15		¿Considera que el equipo de almacén, realiza un buen trabajo al momento de recepcionar el bien que interna el proveedor?					
16		¿Los bienes y servicios que adquieren son de calidad y estos tienen garantía?					
17		Mejora de los procesos	¿Los requerimientos que salen de su equipo <u>son devueltos</u> por tener errores en el contenido?				
18	¿Considera que hay una buena comunicación entre su equipo y el OEC?						
19	¿Considera que el OEC remite información a tiempo respecto a la disponibilidad presupuestal y cotizaciones de la indagación de mercado?						
20	¿En su equipo se realiza reuniones de coordinación interna para informar que bienes y servicios se van a adquirir?						
21	¿Los requerimientos son enviados a tiempo al OEC según el calendario de ejecución del PAC?						
22	¿Considera que en su equipo se propone o se busca mejorar los procesos internos de tramitación de documentos?						
23	¿Considera que el equipo de planificación y presupuesto brinda información constante de la disponibilidad presupuestal a su equipo para que realicen requerimientos?						

Anexo 4. Resultados del análisis de confiabilidad aplicado al instrumento de la variable programación de abastecimiento con el software SPSS versión 25.0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,934	,940	28

Anexo 5. Resultados del análisis de confiabilidad aplicado al instrumento de la variable calidad total con el software SPSS versión 25.0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,916	,919	23

Anexo 6. Recolección de la información

Link de formulario: <https://forms.gle/Dm64gGXCGdGUN7Jb8>



PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD TOTAL.

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Miguel Andrés Jesusi Venturo, con DNI N° 76094242, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo absoluta discreción.

Se agradece la colaboración de manera anticipada.

Anexo 7. Autorización para recoger la información



"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

SIGEX: 70520

San Juan de Lurigancho, 22 de noviembre de 2022

OFICIO N° 1897 - 2022-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.05-DIR.

Señor:

MIGUEL ANDRES JESUS VENTURO

Andresjesusi93@gmail.com

Telf. 914473821

Asunto : RESPUESTA A SOLICITUD

**Ref. : Carta P. 1099-2022-UCV-VA-EPG-F01/J
Expediente N° MPT2022-EXT 70520**

Previo mis cordiales saludos me dirijo a usted, en relación a la Carta de la referencia mediante el cual, la Jefa de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada César Vallejo, lo presenta como estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, que se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: "Programación de Abastecimiento y la Calidad Total de los Pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022".

Al respecto, habiendo tomado conocimiento de su solicitud se autoriza el recojo de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la investigación a su cargo.

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. IRMA MILAGRO GIRALDO CABALLERO
Directora (e) de Programa Sectorial
Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 S. J. L. - B. L.



Firmado digitalmente por
GIRALDO CABALLERO DE
CAR RIZALES Irma Milagro FAU
20921198090...A
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 22/11/2022 16:20:55-0500

JLGD/UGEL 05
ASESORIA/ESC
21-11-2022



Anexo 8. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Título: Programación de Abastecimiento y la Calidad Total de los Pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Autor: Jesusi Venturo, Miguel Andrés (orcid.org/0000-0002-8509-6296)									
Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLE E INDICADORES						
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la Programación de abastecimiento y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problema Específico</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la Determinación de necesidades y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? ¿Qué relación existe entre la Consolidación de necesidades y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? ¿Qué relación existe entre la Formulación de Plan Anual de Contrataciones (PAC) y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? ¿Cómo se relaciona la Ejecución de programación y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? ¿Cómo se relaciona la Evaluación de programación y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Programación de abastecimiento y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivo Específico</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación existente entre la Determinación de necesidades y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Determinar la relación que existe entre la Consolidación de necesidades y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Determinar la relación existente entre la Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Determinar la relación que existe entre la Ejecución de programación y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. Determinar la relación existente entre la Evaluación de programación y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>La Programación de abastecimiento tiene relación con la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específico</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación entre la Determinación de necesidades y la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. La Consolidación de necesidades tiene relación con la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. La Formulación de Plan Anual de Contrataciones (PAC) se relaciona con la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. La Ejecución de programación tiene relación con la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. La Evaluación de programación se relaciona con la Calidad Total de los pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022. 	Variable 1: Programación de abastecimiento						
					DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
					Determinación de Necesidades	Identificación de objetivos	1 al 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala [28–56] Regular [57–84] Buena [85–112] Excelente [113–140]
						Presupuesto asignado			
						Identificación de bienes y servicios con sus características técnicas			
					Consolidación de necesidades	Identificación de metas y cantidades	7 al 13		
						Identificación de categorías presupuestales			
						Presupuesto de bienes y servicios			
						Programación del cuadro de necesidades (CN)			
					Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)	14 al 17		
						Calendario de ejecución			
					Ejecución de programación	Cuadros de adquisición de bienes y servicios	18 al 22		
						Registro de ejecución presupuestal			
						Compromiso registrado en el SIAF			
					Evaluación de Programación	Presupuesto programado versus ejecutado	23 al 28		
			Eficiencia y eficacia						
Variable 02: Calidad Total									
		DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos			
		Eliminación total de los despiifarrs	Procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala [23–46] Regular [47–69] Buena [70–92] Excelente [93–115]			
			Pedidos servidos sin errores						
		Mejora continua de los productos y servicios.	Pedidos servidos en un plazo estipulado	9 al 16					
			Mercancía servida en buen estado						
		Mejora de los procesos.	Comunicación y tramitación de documentos correctos	17 al 23					

Anexo 9. Validación de experto N°01

17/12/22, 19:27

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARAY GHILARDI, CESAR AMADOR DNI 06408163	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/04/1981 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
GARAY GHILARDI, CESAR AMADOR DNI 06408163	TÍTULO DE LICENCIADO EN ECONOMÍA Fecha de Diploma: 06/11/1978 <i>TIPO:</i> • <i>RECONOCIMIENTO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 09/05/1979 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO <i>MÉXICO</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Determinación de necesidades								
1	¿Usted participa o está informado sobre la formulación y determinación de directivas, instrucciones y reglamentos de la programación de adquisiciones de las dependencias de su entidad?	X		X		X		
2	¿Usted tiene identificado o le informan sobre la finalidad de la adquisición de los bienes y servicios de su entidad?	X		X		X		
3	¿Usted tiene identificado o le informan el presupuesto que se le asigna a su equipo?	X		X		X		
4	¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente para satisfacer las necesidades de su equipo?	X		X		X		
5	¿Considera que en la determinación de necesidades se asigna sin errores el presupuesto asignado a los bienes y servicios?	X		X		X		
6	¿Considera que al determinar las necesidades de bienes y servicios se definen las características técnicas sin errores?	X		X		X		
DIMENSION 2: Consolidación de necesidades								
7	¿Considera que se identifica las metas sin errores?	X		X		X		
8	¿Considera que se consolida las necesidades identificando las cantidades requeridas de bienes y servicios sin errores?	X		X		X		
9	¿Usted participa o colabora en la identificación de categorías presupuestales?	X		X		X		
10	¿Considera que al consolidar las necesidades, se identifica las categorías presupuestales sin errores?	X		X		X		
11	¿Considera que se estima sin errores el valor referencial de bienes y servicios?	X		X		X		
12	¿Participa o está informado sobre la programación del cuadro de necesidades de bienes y servicios?	X		X		X		
13	¿Considera que el órgano encargado de contrataciones (OEC) consolida en un plazo estipulado el cuadro de necesidades?	X		X		X		
DIMENSION 3: Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)								
14	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) elabora el PAC en el plazo estipulado?	X		X		X		
15	¿Considera que durante todo el año fiscal se realiza <u>constantes modificaciones</u> en el PAC de su entidad?	X		X		X		
16	¿Usted participa o está informado sobre la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de su entidad?	X		X		X		

17	¿Considera que se convocan los procesos de selección en los plazos estipulados?	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES 4: Ejecución de la programación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
18	¿Considera que se ejecuta lo programado según el Plan Anual de Contrataciones?	X		X		X		
19	¿Considera que se ejecuta lo programado según las fechas establecidas en el calendario de obtención?	X		X		X		
20	¿Considera que el registro de ejecución presupuestal de la programación de necesidades se realiza sin errores?	X		X		X		
21	¿Considera que, la ejecución presupuestal se realiza en función a las metas presupuestarias programadas?	X		X		X		
22	¿Usted considera que se realiza sin errores el compromiso anual y compromiso mensual?	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 5: Evaluación de la programación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
23	¿Usted participa o está informado sobre la evaluación de la programación de abastecimiento en el presupuesto programado versus lo ejecutado en su entidad?	X		X		X		
24	¿Para usted la evaluación de la programación de abastecimiento se realiza sin errores?	X		X		X		
25	¿Usted participa o está informado sobre la evaluación y la reprogramación de necesidades requeridas por las dependencias de su entidad?	X		X		X		
26	¿Considera que la eficiencia y eficacia de la programación de abastecimiento es adecuada?	X		X		X		
27	¿Considera que hay relación eficiente entre la programación de abastecimiento con la ejecución presupuestal?	X		X		X		
28	¿Considera que los técnicos y especialistas vinculados con la adquisición de bienes y servicios son eficaces con su trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. César Amador, Garay Ghilardi**

DNI: 06408163

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

25 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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



Mg. César Amador, Garay Ghilardi
Magister en Administración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eliminación total de los despifarrros							
1	¿Considera que los bienes y servicios se adquieren con el mínimo costo?	X		X		X		
2	¿Considera que son <u>demasiados</u> los procesos para adquirir los bienes y servicios?	X		X		X		
3	¿Considera que se pueden reducir algunas actividades que se realizan para adquirir bienes y servicios?	X		X		X		
4	¿Los servicios contratados son realizados por proveedores altamente calificados en la materia?	X		X		X		
5	¿Los requerimientos de bienes y servicios solicitados al Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) son atendidos sin presentar errores en el tramite?	X		X		X		
6	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) informa si hay errores en las EETT y TDR que son solicitados por su equipo?	X		X		X		
7	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) brinda apoyo al momento de elaborar las EETT y TDR a fin de evitar errores en la adquisición?	X		X		X		
8	¿Qué tan a menudo <u>ocurren errores</u> al momento de que su equipo solicita un pedido de bienes o servicios?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Mejora continua de los productos y servicios	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
9	¿Los bienes se adquieren en el plazo estipulado?	X		X		X		
10	¿Los servicios contratados se ejecutan antes del vencimiento del plazo de ejecución?	X		X		X		
11	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por incumplir el plazo establecido de entrega?	X		X		X		
12	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) abastece de manera oportuna a su equipo?	X		X		X		
13	¿Los bienes que su equipo ha solicitado están en buen estado y estos no sufrieron algún daño que afecte la calidad del producto?	X		X		X		
14	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por entrega de producto en mal estado?	X		X		X		
15	¿Considera que el equipo de almacén, realiza un buen trabajo al momento de recepcionar el bien que interna el proveedor?	X		X		X		
16	¿Los bienes y servicios que adquieren son de calidad y estos tienen garantía?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias

17	¿Los requerimientos que salen de su equipo <u>son devueltos</u> por tener errores en el contenido?	X		X		X		
18	¿Considera que hay una buena comunicación entre su equipo y el OEC?	X		X		X		
19	¿Considera que el OEC remite información a tiempo respecto a la disponibilidad presupuestal y cotizaciones de la indagación de mercado?	X		X		X		
20	¿En su equipo se realiza reuniones de coordinación interna para informar que bienes y servicios se van a adquirir?	X		X		X		
21	¿Los requerimientos son enviados a tiempo al OEC según el calendario de ejecución del PAC?	X		X		X		
22	¿Considera que en su equipo se propone o se busca mejorar los procesos internos de tramitación de documentos?	X		X		X		
23	¿Considera que el equipo de planificación y presupuesto brinda información constante de la disponibilidad presupuestal a su equipo para que realicen requerimientos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. César Amador, Garay Ghilardi

DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en administración

25 de octubre 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



Mg. César Amador, Garay Ghilardi
Magister en Administración

Anexo 10. Validación de experto N°02

17/12/22, 19:06

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMPOS CARDENAS, SINDY NOELIA DNI 45285824	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
CAMPOS CARDENAS, SINDY NOELIA DNI 45285824	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 10/10/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
CAMPOS CARDENAS, SINDY NOELIA DNI 45285824	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Determinación de necesidades		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Usted participa o está informado sobre la formulación y determinación de directivas, instrucciones y reglamentos de la programación de adquisiciones de las dependencias de su entidad?	X		X		X		
2	¿Usted tiene identificado o le informan sobre la finalidad de la adquisición de los bienes y servicios de su entidad?	X		X		X		
3	¿Usted tiene identificado o le informan el presupuesto que se le asigna a su equipo?	X		X		X		
4	¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente para satisfacer las necesidades de su equipo?	X		X		X		
5	¿Considera que en la determinación de necesidades se asigna sin errores el presupuesto asignado a los bienes y servicios?	X		X		X		
6	¿Considera que al determinar las necesidades de bienes y servicios se definen las características técnicas sin errores?	X		X		X		
DIMENSION 2: Consolidación de necesidades		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
7	¿Considera que se identifica las metas sin errores?	X		X		X		
8	¿Considera que se consolida las necesidades identificando las cantidades requeridas de bienes y servicios sin errores?	X		X		X		
9	¿Usted participa o colabora en la identificación de categorías presupuestales?	X		X		X		
10	¿Considera que al consolidar las necesidades, se identifica las categorías presupuestales sin errores?	X		X		X		
11	¿Considera que se estima sin errores el valor referencial de bienes y servicios?	X		X		X		
12	¿Participa o está informado sobre la programación del cuadro de necesidades de bienes y servicios?	X		X		X		
13	¿Considera que el órgano encargado de contrataciones (OEC) consolida en un plazo estipulado el cuadro de necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
14	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) elabora el PAC en el plazo estipulado?	X		X		X		
15	¿Considera que durante todo el año fiscal se realiza <u>constantes modificaciones</u> en el PAC de su entidad?	X		X		X		
16	¿Usted participa o está informado sobre la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de su entidad?	X		X		X		

17	¿Considera que se convocan los procesos de selección en los plazos estipulados?	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES 4: Ejecución de la programación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
18	¿Considera que se ejecuta lo programado según el Plan Anual de Contrataciones?	X		X		X		
19	¿Considera que se ejecuta lo programado según las fechas establecidas en el calendario de obtención?	X		X		X		
20	¿Considera que el registro de ejecución presupuestal de la programación de necesidades se realiza sin errores?	X		X		X		
21	¿Considera que, la ejecución presupuestal se realiza en función a las metas presupuestarias programadas?	X		X		X		
22	¿Usted considera que se realiza sin errores el compromiso anual y compromiso mensual?	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 5: Evaluación de la programación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
23	¿Usted participa o está informado sobre la evaluación de la programación de abastecimiento en el presupuesto programado versus lo ejecutado en su entidad?	X		X		X		
24	¿Para usted la evaluación de la programación de abastecimiento se realiza sin errores?	X		X		X		
25	¿Usted participa o está informado sobre la evaluación y la reprogramación de necesidades requeridas por las dependencias de su entidad?	X		X		X		
26	¿Considera que la eficiencia y eficacia de la programación de abastecimiento es adecuada?	X		X		X		
27	¿Considera que hay relación eficiente entre la programación de abastecimiento con la ejecución presupuestal?	X		X		X		
28	¿Considera que los técnicos y especialistas vinculados con la adquisición de bienes y servicios son eficaces con su trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sindy Noelia, Campos Cárdenas

ORCID: 0000-0003-2168-5718

DNI: 45285824

Especialidad del validador: Especialista en Contrataciones con el Estado

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

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



28 de octubre del 2022

Firmado digitalmente por:
CAMPOS CARDENAS Sindy
Noelia FAU 20331106830 soft
léctivo: En señal de
conformidad
Fecha: 28/10/2022 17:33:20-0500

Mg. Sindy Noelia, Campos Cárdenas
Especialista en Contrataciones con el
Estado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eliminación total de los despilfarros							
1	¿Considera que los bienes y servicios se adquieren con el mínimo costo?	X		X		X		
2	¿Considera que son <u>demasiados</u> los procesos para adquirir los bienes y servicios?	X		X		X		
3	¿Considera que se pueden reducir algunas actividades que se realizan para adquirir bienes y servicios?	X		X		X		
4	¿Los servicios contratados son realizados por proveedores altamente calificados en la materia?	X		X		X		
5	¿Los requerimientos de bienes y servicios solicitados al Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) son atendidos sin presentar errores en el trámite?	X		X		X		
6	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) informa si hay errores en las EETT y TDR que son solicitados por su equipo?	X		X		X		
7	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) brinda apoyo al momento de elaborar las EETT y TDR a fin de evitar errores en la adquisición?	X		X		X		
8	¿Qué tan a menudo <u>ocurren errores</u> al momento de que su equipo solicita un pedido de bienes o servicios?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Mejora continua de los productos y servicios	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
9	¿Los bienes se adquieren en el plazo estipulado?	X		X		X		
10	¿Los servicios contratados se ejecutan antes del vencimiento del plazo de ejecución?	X		X		X		
11	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por incumplir el plazo establecido de entrega?	X		X		X		
12	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) abastece de manera oportuna a su equipo?	X		X		X		
13	¿Los bienes que su equipo ha solicitado están en buen estado y estos no sufrieron algún daño que afecte la calidad del producto?	X		X		X		
14	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por entrega de producto en mal estado?	X		X		X		
15	¿Considera que el equipo de almacén, realiza un buen trabajo al momento de recepcionar el bien que interna el proveedor?	X		X		X		
16	¿Los bienes y servicios que adquieren son de calidad y estos tienen garantía?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias

17	¿Los requerimientos que salen de su equipo <u>son devueltos</u> por tener errores en el contenido?	X		X		X	
18	¿Considera que hay una buena comunicación entre su equipo y el OEC?	X		X		X	
19	¿Considera que el OEC remite información a tiempo respecto a la disponibilidad presupuestal y cotizaciones de la indagación de mercado?	X		X		X	
20	¿En su equipo se realiza reuniones de coordinación interna para informar que bienes y servicios se van a adquirir?	X		X		X	
21	¿Los requerimientos son enviados a tiempo al OEC según el calendario de ejecución del PAC?	X		X		X	
22	¿Considera que en su equipo se propone o se busca mejorar los procesos internos de tramitación de documentos?	X		X		X	
23	¿Considera que el equipo de planificación y presupuesto brinda información constante de la disponibilidad presupuestal a su equipo para que realicen requerimientos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sindy Noelia, Campos Cárdenas

ORCID: 0000-0003-2168-5718

DNI: 45285824

Especialidad del validador: Especialista en Contrataciones con el Estado

28 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firmado digitalmente por:
CAMPOS CARDENAS Sindy
Noelia FAU 20331100830 soft
Método: En señal de
conformidad
Fecha: 28/10/2022 17:33:43-0500

Mg. Sindy, Noelia, Campos Cárdenas
Especialista en Contrataciones con el
Estado

Anexo 11. Validación de experto N°03

17/12/22, 10:07

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLAFUERTE MIRANDA, CARLOS ALBERTO DNI 25695024	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 03/03/1982 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
VILLAFUERTE MIRANDA, CARLOS ALBERTO DNI 25695024	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/04/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
VILLAFUERTE MIRANDA, CARLOS ALBERTO DNI 25695024	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROGRAMACIÓN DE ABASTECIMIENTO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Determinación de necesidades								
1	¿Usted participa o está informado sobre la formulación y determinación de directivas, instrucciones y reglamentos de la programación de adquisiciones de las dependencias de su entidad?	X		X		X		
2	¿Usted tiene identificado o le informan sobre la finalidad de la adquisición de los bienes y servicios de su entidad?	X		X		X		
3	¿Usted tiene identificado o le informan el presupuesto que se le asigna a su equipo?	X		X		X		
4	¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente para satisfacer las necesidades de su equipo?	X		X		X		
5	¿Considera que en la determinación de necesidades se asigna sin errores el presupuesto asignado a los bienes y servicios?	X		X		X		
6	¿Considera que al determinar las necesidades de bienes y servicios se definen las características técnicas sin errores?	X		X		X		
DIMENSION 2: Consolidación de necesidades								
7	¿Considera que se identifica las metas sin errores?	X		X		X		
8	¿Considera que se consolida las necesidades identificando las cantidades requeridas de bienes y servicios sin errores?	X		X		X		
9	¿Usted participa o colabora en la identificación de categorías presupuestales?	X		X		X		
10	¿Considera que al consolidar las necesidades, se identifica las categorías presupuestales sin errores?	X		X		X		
11	¿Considera que se estima sin errores el valor referencial de bienes y servicios?	X		X		X		
12	¿Participa o está informado sobre la programación del cuadro de necesidades de bienes y servicios?	X		X		X		
13	¿Considera que el órgano encargado de contrataciones (OEC) consolida en un plazo estipulado el cuadro de necesidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC)								
14	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) elabora el PAC en el plazo estipulado?	X		X		X		
15	¿Considera que durante todo el año fiscal se realiza <u>constantes modificaciones</u> en el PAC de su entidad?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD TOTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eliminación total de los despilfarros							
1	¿Considera que los bienes y servicios se adquieren con el mínimo costo?	X		X		X		
2	¿Considera que son <u>demasiados</u> los procesos para adquirir los bienes y servicios?	X		X		X		
3	¿Considera que se pueden reducir algunas actividades que se realizan para adquirir bienes y servicios?	X		X		X		
4	¿Los servicios contratados son realizados por proveedores altamente calificados en la materia?	X		X		X		
5	¿Los requerimientos de bienes y servicios solicitados al Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) son atendidos sin presentar errores en el trámite?	X		X		X		
6	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) informa si hay errores en las EETT y TDR que son solicitados por su equipo?	X		X		X		
7	¿El Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) brinda apoyo al momento de elaborar las EETT y TDR a fin de evitar errores en la adquisición?	X		X		X		
8	¿Qué tan a menudo <u>ocurren errores</u> al momento de que su equipo solicita un pedido de bienes o servicios?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Mejora continua de los productos y servicios							
9	¿Los bienes se adquieren en el plazo estipulado?	X		X		X		
10	¿Los servicios contratados se ejecutan antes del vencimiento del plazo de ejecución?	X		X		X		
11	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por incumplir el plazo establecido de entrega?	X		X		X		
12	¿Considera que el Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) abastece de manera oportuna a su equipo?	X		X		X		
13	¿Los bienes que su equipo ha solicitado están en buen estado y estos no sufrieron algún daño que afecte la calidad del producto?	X		X		X		
14	¿Qué tan frecuente los proveedores <u>incurren en penalidad</u> por entrega de producto en mal estado?	X		X		X		
15	¿Considera que el equipo de almacén, realiza un buen trabajo al momento de recepcionar el bien que interna el proveedor?	X		X		X		

16	¿Los bienes y servicios que adquieren son de calidad y estos tienen garantía?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora de los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
17	¿Los requerimientos que salen de su equipo <u>son devueltos</u> por tener errores en el contenido?	X		X		X		
18	¿Considera que hay una buena comunicación entre su equipo y el OEC?	X		X		X		
19	¿Considera que el OEC remite información a tiempo respecto a la disponibilidad presupuestal y cotizaciones de la indagación de mercado?	X		X		X		
20	¿En su equipo se realiza reuniones de coordinación interna para informar que bienes y servicios se van a adquirir?	X		X		X		
21	¿Los requerimientos son enviados a tiempo al OEC según el calendario de ejecución del PAC?	X		X		X		
22	¿Considera que en su equipo se propone o se busca mejorar los procesos internos de tramitación de documentos?	X		X		X		
23	¿Considera que el equipo de planificación y presupuesto brinda información constante de la disponibilidad presupuestal a su equipo para que realicen requerimientos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Villafuerte Miranda Carlos Alberto

DNI: 25695024

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA ORCID: 0000-0002-3976-8055

28 de octubre 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



Mg. Villafuerte Miranda Carlos Alberto
Especialista en gestión pública

Anexo 12. Interpretación de validación de expertos de la variable Programación de Abastecimiento mediante la V de Aiken

INDICADOR	CONDICIÓN	J1	J2	J3	MEDIA	V AIKEN	INTERPRETACIÓN V
INDICADOR 1	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 2	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 3	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 4	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 5	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 6	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 7	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 8	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 9	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 10	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 11	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 12	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 13	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 14	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO

Anexo 13. Interpretación de validación de expertos de la variable Calidad Total mediante la V de Aiken

INDICADOR	CONDICIÓN	J1	J2	J3	MEDIA	V AIKEN	INTERPRETACIÓN V
INDICADOR 1	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 2	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 3	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
INDICADOR 4	PERTINENCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	RELEVANCIA	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO
	CLARIDAD	1	1	1	1.00	1.00	VALIDO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Programación de Abastecimiento y la Calidad Total de los Pedidos en una UGEL de Lima Metropolitana, 2022.", cuyo autor es JESUSI VENTURO MIGUEL ANDRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 Completa 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, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LENIN ENRIQUE FABIAN ROJAS DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 13-01- 2023 10:59:06

Código documento Trilce: TRI - 0514604