



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una
Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

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

AUTOR:

Cardenas Castillo, Luis Manuel (orcid.org/0009-0008-8619-6169)

ASESORES:

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

Dr. Carmen Choquehuanca, Edgard Eliseo (orcid.org/0000-0003-0841-4403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, hijos, hermanos, otros familiares y amigos por motivarme para seguir avanzando en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por su aporte valioso en mi formación, como profesional de posgrado.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una municipalidad distrital de la región Callao, 2023", cuyo autor es CARDENAS CASTILLO LUIS MANUEL, constato que la Investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO DNI: 08600423 ORCID: 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 07- 08-2023 12:14:50

Código documento Trilce: TRI - 0636799



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARDENAS CASTILLO LUIS MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una municipalidad distrital de la región Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombre y Apellidos	Firma
GARDENAS CASTILLO LUIS MANUEL DNI: 08160009 ORCID: 0009-0008-8819-8169	Firmado electrónicamente por: LCARDENASCA68 el 23-08-2023 22:34:13

Código documento Trilce: INV - 1298328

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población y muestra	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
Técnica	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla cruzada Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno	21
Tabla 2 Tabla cruzada Gestión de adquisiciones y atención al usuario interno	22
Tabla 3 Tabla cruzada Gestión de proveedores y atención al usuario interno	23
Tabla 4 Tabla cruzada Gestión de inventarios y atención al usuario interno	24
Tabla 5 Prueba de normalidad	25
Tabla 6 Correlación de gestión de abastecimiento y atención al usuario interno	26
Tabla 7 Correlación de gestión de adquisiciones y atención al usuario interno	27
Tabla 8 Correlación de gestión de proveedores y atención al usuario interno	28
Tabla 9 Correlación de gestión de inventarios y atención al usuario interno	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Frecuencias cruzadas de Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno	21
Figura 2 Frecuencias cruzadas de Gestión de adquisiciones y atención al usuario interno	22
Figura 3 Frecuencias cruzadas de Gestión de proveedores y atención al usuario interno	23
Figura 4 Frecuencias cruzadas de Gestión de inventarios y atención al usuario interno	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. La investigación fue no experimental, de tipo correlacional, se aplicó en una población de 50 colaboradores de la entidad municipal. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez fue probada a través del juicio de expertos, se probó la confiabilidad mediante la prueba piloto y se hallaron los valores de 0,913 para la variable gestión de abastecimiento y 0,938 atención al usuario interno, según el coeficiente Alfa de Cronbach. Con ello, se deduce que la fiabilidad de los ítems de las variables fue alta. Los resultados descriptivos fueron que la percepción fue baja en un 56 %, regular en 20 % y alto en 8 %, la mayoría coincidió que la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno es baja en la Municipalidad en estudio. En conclusión, se determinó con 95 % de confianza la relación entre las variables gestión de abastecimiento y atención al usuario interno. Por otro lado, en el resultado inferencial, se afirmó que existe una relación alta positiva con las citadas variables, resultando 0,687 conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras clave: Gestión de abastecimiento, atención al usuario interno, proveedores, inventarios.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between supply management and internal user service in a district municipality in the Callao region, 2023. The research was non-experimental, correlational, and was applied to a population of 50 collaborators of the municipal entity. The instruments used were two questionnaires, their validity was tested through expert judgment, reliability was tested through pilot testing and values of 0.913 were found for the supply management variable and 0.938 for internal user attention, according to Cronbach's Alpha coefficient. With this, it is deduced that the reliability of the items of the variables was high. The descriptive results were that the perception was low in 56 %, regular in 20 % and high in 8 %, the majority agreed that supply management and internal user service is low in the Municipality under study. In conclusion, the relationship between the variables supply management and internal user service was determined with 95% confidence. On the other hand, in the inferential result, it was affirmed that there is a high positive relationship with the aforementioned variables, resulting in 0.687 according to Spearman's Rho correlation coefficient.

Keywords: Supply management, internal user service, suppliers, inventories

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, un factor relevante de la logística es el abastecimiento que muchas empresas privadas y estatales precisan de un adecuado sistema de adquirir sus requerimientos debido a que aseguran sus labores operativas. Al respecto, Vilela (2018) considera que se relaciona con el control del tiempo evidenciado en el abastecimiento. Para ello, se hace uso de diversas herramientas que permitan detectar las fallas y se asegure se corrija de manera inmediata.

Una situación que ejemplifica la premisa anterior, está relacionada con lo acontecido durante el 2020. En dicho periodo, las cadenas de abastecimiento sufrieron una interrupción de hasta 90 % por el surgimiento de la Covid-19. Sin embargo, durante el 2021, en plena reactivación económica, el abastecimiento sigue teniendo limitaciones; en especial de las cadenas provenientes de China, cuyas fábricas alcanzaron un nivel de inflación histórico de 66 %, provocando un retraimiento en las importaciones que superó los 4.4 puntos porcentuales (Cable News Network- Cadena de Noticias por Cable [CNN], 2021).

En tanto que, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2022) agregó que el mundo atravesó por diferentes crisis que han mermado la fluidez de suministro entre las regiones, es el caso de la guerra en Ucrania, cuya ocurrencia ha disparado las alarmas económicas reduciendo los pronósticos de reactivación y crecimiento a 4.4 % para el 2023. Asimismo, el impacto de este conflicto afectó directamente las cadenas de abastecimiento de 143 economías, las cuales representan el 86 % del PIB mundial. En este mismo sentido, el Banco Mundial (2023) señaló que es vital el fortalecimiento de las cadenas de suministro a nivel global, puesto que representan entre el 45 % y el 55 % de las transacciones comerciales en el mundo. Por ello, son vitales para la inclusión e integración, así como la creación de fuentes de empleo y el incremento de los ingresos en los países en vías de desarrollo.

A nivel latinoamericano, muchas empresas enfatizaron en el abastecimiento como una actividad muy importante que contribuyó con sus labores cotidianas para el logro de la atención de manera satisfactoria a los usuarios de sus servicios. Quiala et al. (2020) precisaron que una inadecuada gestión del abastecimiento puede llegar a influir en su funcionamiento adecuado por falta de los diversos suministros, dañando su imagen y siendo una causa de su baja competitividad. Consideró relevante que se

enfatices en el buen servicio brindado para el logro de sus objetivos empresariales. Mesa y Salazar (2020) sostienen que la gestión de abastecimiento en sus diversas funciones tiene diversos retos y decisiones a considerar. Por ello, se consideraron buenos proveedores, ya que fue importante la obtención de materias primas o insumos en las cantidades que se hayan requerido.

No obstante, sobre los aspectos globales, relacionados con la producción y el impacto de políticas fiscales y monetarias expansivas, han condenado a la región latinoamericana y caribeña a un declive sustancial en exportación e importación de materias primas. En los últimos años, ha alcanzado índices que oscilan entre 5.2 % y 6.7 % en países como Chile, Brasil y Colombia, que históricamente presentaban una balanza comercial con superávit de hasta 8.8% (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022).

En el Perú, las entidades variadas del sector público presentaron deficiencias en la gestión del abastecimiento para brindar atención a los diversos requerimientos de las áreas usuarias, considerando que se sujetan al presupuesto requerido. Según López (2020), respecto al aprovisionamiento, hay aspectos que se debieron atender, ya que muchas empresas no tuvieron una correcta infraestructura y, al mismo tiempo, les faltaron los implementos para realizar los servicios, como es el caso en obras de servicio, que por falta de materiales tuvo atrasos y no se cumplieron los plazos establecidos. Esto fue más frecuente en entidades del Estado como son las Municipalidades. Al respecto, Pérez (2022) precisó que tales instituciones públicas son responsables del control, coordinación, programación y supervisión asociados a los bienes y servicios que requieren contando con un plan de contrataciones de acuerdo a sus necesidades. No obstante, carecer de una buena administración genera retrasos en sus labores por carencias de materiales, debido a que no se atienden oportunamente los requerimientos solicitados.

En este particular, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) resaltó que, para el año 2020, el gasto de las municipalidades a nivel nacional en lo que respecta a bienes y servicios fue 72,8 % que equivale a S/ 11 mil 256 millones del total de gastos corrientes, lo cual significó un aumento de 6,3 puntos porcentuales en relación al 2018. En dicho periodo, estos gastos representaron el 66,5 % equivalente a S/ 7 mil 877 millones. A pesar de que se observa un incremento notable en los

gastos, las necesidades en materia de abastecimiento siguen aumentando a un ritmo acelerado y desproporcionado en relación con los recursos existentes.

En una Municipalidad distrital, que pertenece a la región Callao, uno de los inconvenientes relevantes, que se han puesto de manifiesto en todo el proceso de adquirir los bienes y servicios, fue la falta de programación de necesidades en la gestión de abastecimiento. Esto se debe a la carencia de la información actual, la falta de procedimientos con estándar o, también, los recursos humanos. Como se sabe, en la gestión de adquisiciones se utiliza el Plan Anual de Contrataciones (PAC), en donde se programan, se difunden y se evalúan atender a los requerimientos en cuanto a servicios, obras y bienes que una entidad solicita para cumplir con sus fines. Así, entonces, se fijan los procedimientos de selección, de tal manera que se programan las fechas y plazos para realizar la convocatoria, que mayormente son los primeros meses del año. Lo anterior está sujeto a modificaciones, según surja una nueva necesidad institucional. De acuerdo a lo normado, en el requerimiento el área Usuaria, debe precisar las especificaciones técnicas y/o los términos de referencia, detallando los aspectos relevantes de los bienes, servicios y obras por contratar. Al momento de la ejecución del PAC, se ha observado que aquellos procesos referidos a la selección, que se convocan, no se realizan en el periodo definidos. Esto es causal de desabastecer el sector, porque el área usuaria no hace la remisión oportuna del requerimiento según las necesidades. Asimismo, al mismo tiempo, existieron retrasos a nivel del área técnica al validar los términos de referencia por cuanto se encontraban mal elaborados. Todo ello generó deficiencias en el aprovisionamiento de los bienes y servicios solicitados, porque no se había contratado a los proveedores adecuados para el suministro de aquellos. Así también, afectó a la gestión de inventarios, puesto que no se recibieron los nuevos ingresos de mercaderías al almacén, que permitirían mantener el stock suficiente para la atención-distribución oportuna a las áreas internas de la entidad, a fin de que puedan desarrollar sus funciones o actividades para coadyuvar al cumplimiento de los fines de la municipalidad distrital. Debido a estos problemas suscitados, surgió la necesidad de realizar esta investigación para incidir en el aspecto de adquirir, abastecer y atender al usuario interno que solicita los bienes y servicios para el funcionamiento de las diversas unidades orgánicas de la municipalidad.

En tal sentido, se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023? También, se consideran problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023?; y (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023?

En referencia a la justificación, la presente investigación se realizó porque existe una problemática en la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, que no está permitiendo atender satisfactoriamente las necesidades que se generan para el cumplimiento de las actividades que realizan los usuarios internos de las diferentes áreas o unidades orgánicas, para lograr los fines y objetivos de la municipalidad distrital. En virtud de esto, se distinguieron tres alcances fundamentales, que sustentan el estudio: el teórico, el práctico y el metodológico.

De acuerdo con Baena (2017), la justificación teórica está vinculada a la incertidumbre del investigador por ahondar en la literatura referida al problema de investigación. Es así que el estudio persigue la profundización y el uso de información relevante derivada de los constructos seleccionados. En el caso de la gestión de abastecimiento, se fundamentó en la Teoría de las Restricciones de Goldratt, como filosofía de gestión imprescindible en cuanto a la toma de decisiones. En lo relativo a la atención al usuario interno, se apoyó con el modelo de desempeño evaluado de Teas, que planteó la existencia de una ponderación vinculada con los aspectos tan valorados como adecuados en el aspecto organizacional, partiendo de las expectativas sobre cada elemento.

Para Fernández-Bedoya (2020), la justificación práctica se abocó en la generación de aportes que se relacionen con el tema abordado y procuren un impacto favorable sobre esta. Desde esta perspectiva, el presente estudio estimó un gran valor, ya que la información generada favoreció en la toma de decisiones que coadyuven a la mejora de la gestión del abastecimiento y la atención al usuario interno, cuestión que, según Mora (2016), deviene en organizaciones más sólidas y más

proclives a confrontar con éxito las eventualidades constantes surgidas en el entorno cotidiano.

Bajo la óptica de Hernández et al., (2014), la justificación metodológica estuvo relacionada con la producción de conocimientos innovadores, bien sea desde el punto de vista instrumental, investigativo o de análisis. En este caso particular, la investigación se revistió una gran importancia, puesto que buscó establecer los factores vinculantes entre las variables, desde una perspectiva teórico-empírica en la unidad de análisis seleccionada. Esta orientación, conforme a lo expresado por Pereyra (2022) evidenció un ejercicio correlacional plenamente concordante con los parámetros que rigieron la investigación positivista del presente y que, definitivamente, sirvió de plataforma para la producción de conocimientos actualizados y como referencia obligatoria para otros autores interesados en la misma temática.

Seguidamente, se plantea el objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. Sobre los objetivos específicos, se plantearon tres: (a) Determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023; (b) Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023; y (c) Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023.

Respecto a la hipótesis general se consideró: Existe relación entre la gestión del Abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. Como hipótesis específicas, se tuvo a estos: (a) Existe relación entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023; (b) Existe relación entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023; y (c) Existe relación entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente, se consideran previamente los antecedentes como un aspecto primario, por lo cual es importante identificarlos para luego hacer las comparaciones con los logros obtenidos en la investigación. Al respecto, como trabajos previos de carácter internacional, se tuvo al estudio de Escalante (2021), quien en su investigación tuvo como objetivo elaborar un estilo de la logística y el abastecimiento con fines de hacer compras, operativizar, distribuir internamente y disponibilidad final de insumo y reactivo del laboratorio clínico de la localidad de Medellín. El método de estudio fue aplicado con criterio deductivo, cuya población estuvo conformada por los trabajadores del área logística.

Mediante este estudio, el aporte recae en la valoración de la logística dentro de las organizaciones, como un elemento que permite el adecuado abastecimiento y manejo de los recursos disponibles en el proceso de producción. Lo anterior con la finalidad de que el consumidor final cuente con los productos y servicios que requiera de la manera más eficiente posible, siendo precisamente en el ámbito de la salud. Dicho entorno requiere de especial detalle para poder incrementar la calidad en los centros de atención.

Acero y Alarcón (2021), en su estudio se plantearon el objetivo de desarrollar el plan de acción que posibilite la creación de valor a nivel de la cadena de abastecimiento en el ámbito de la manufactura del sector constructivo en Ecuador mediante la gestión del vínculo con diversos proveedores. El estudio fue cuantitativo y descriptivo; los valores numéricos establecidos en la encuesta que se efectuó a la muestra conformada por diversos proveedores de artículos y servicios de la entidad del contexto de manufactura constructiva. Los resultados otorgaron valoración positiva en información de la labor operativa dada al proveedor, respecto al proveedor-comprador en la entidad estudiada. Análogamente, hay elevada correlación respecto a la madurez que se percibe al evaluar la labor del proveedor direccionado al aspecto sistémico, permitiendo con ello crear valor mediante el intercambio de información en la entidad.

Su valor metodológico para el presente estudio, se enfocó en la revisión de las implicaciones prácticas de la cadena de suministro y cómo su empleo influye en la creación de valor para las organizaciones, siendo una labor fundamental en el análisis

de los proveedores necesarios para la empresa, ya que su elección adecuada permitió a la organización cumplir con los diferentes compromisos en términos de plazos de entrega y calidad final esperada por los clientes.

Silva (2018), en su estudio, su objetivo fue definir la estrategia del abastecimiento en plazo prolongado en la entidad *Komatsu Mining Corp. KMC*. El estudio en su metodología consideró aplicada en base al análisis de repuestos y los pedidos. Concluye precisando que la adecuada estrategia del abastecimiento es relevante en la entidad, por cuanto es preciso que se asegure la permanencia operativa de unidades que inician su ingreso a nivel del mercado de minería subterránea en Chile. Con ello, se asegura el correcto soporte de sus unidades, generando valor agregado para los clientes.

Su contribución al estudio se enfoca en el análisis de la estrategia de abastecimiento, como un componente logístico, cuya finalidad es crear ventajas competitivas para las organizaciones, al optimizar su relación con los proveedores, promover la reducción de riesgos y costos en el proceso de producción, al gestionar la utilización minuciosa de recursos y al fortalecer la cadena de suministro. Todo lo anterior, a plazo prolongado garantizará la plena satisfacción de los clientes.

Aguilera (2018) en la investigación, su objetivo fue efectuar el análisis en gestión de las municipalidades en los reclamos, respecto a las adquisiciones de los bienes y servicios. El estudio fue no experimental y transversal, cuya muestra la conformaron 4 municipios de la localidad. En conclusión, se pudo comprobar fallas relevantes a nivel de proceso de adquisición de un bien por el direccionamiento a favor de empresas y se descartó la participación de otros proveedores, presentando también compras irregulares.

El aporte de este estudio a la investigación puede puntualizarse mediante la revisión de la gestión logística en el sector público, con la finalidad de construir una visión integral sobre los procesos de adquisición de bienes, tanto en la selección de proveedores como en la correcto empleo del presupuesto destinado a las compras, a fin de conservar importantes preceptos propios de la administración pública como la transparencia, eficacia, planificación y apego a la legalidad en el manejo de los recursos disponibles.

En relación a los antecedentes nacionales, se tiene los estudios de Dávila (2019), quien en su investigación se planteó como objetivo el rediseño del sistema de servicio de una organización con operaciones estandarizadas. El estudio se focalizó en desarrollar procesos recientes de la entidad. Se resaltó la situación de llevar a cabo los procesos empíricamente, debido a la carencia de hacer coordinaciones, carencia de comunicación y el integrar en las diferentes áreas de la entidad. Respecto al análisis de lo actual, se evidencia el mejoramiento de procesos, a fin de contribuir, así como se promueva su uso mejorando la eficiencia en la entidad.

Su aportación al estudio radica en la revisión de los sistemas de servicio en las empresas que no cuentan con procedimientos estandarizados y requieren de una revisión profunda de su logística. Todo ello para establecer correctivos necesarios y cumplir con eficiencia la labor productiva, con el empleo controlado de recursos y establecer relaciones eficientes con los proveedores, lo cual en términos organizacionales garantizará la eficiencia y mejora constante de la calidad de los procesos.

Bustios (2020), en su estudio, se planteó como objetivo identificar causas que impactan en el servicio de la empresa, buscando la mejora. El estudio fue cuantitativo, siendo descriptivo y no experimental. Se tuvo como resultados que el servicio al cliente en la entidad empresarial se halló al 48% en la capacidad de desarrollar el proceso. También la planificación, preparación y operaciones representaron a nivel servicio del cliente con 48 % integral, debido a la quiebra del stock y atrasos a nivel periodo de aprovisionar. En conclusión, es relevante el aprovisionamiento para que la empresa cumpla con el servicio de manera eficaz.

Esta investigación se considera relevante, debido a que el aprovisionamiento es una labor trascendente en el esquema productivo de las organizaciones, ya que por medio de su acción pueden adquirirse los materiales e insumos necesarios para la producción, distribución y comercialización de los bienes y servicios. Por lo tanto, su análisis permitirá ejercer una adecuada planificación y coordinación de estas actividades tan necesarias en el funcionamiento de la empresa.

Florián et al. (2021), en su estudio, plantearon como objetivo el plan de mejoramiento del cliente interno satisfaciendo al cliente externo. El estudio fue correlacional y se enfocó en la mejora continua, siendo cuantitativo, con una muestra

de 315 usuarios. Se tuvo como resultado la elevada no conformidad de usuarios del exterior (62,7 %), también se puso de manifiesto en la empatía (76,1 %) y la fiabilidad (64,2 %). En conclusión, se puso énfasis en la búsqueda de lograr una plena satisfacción de los usuarios externos, debido a que se dio prioridad a los aspectos que generan mayores insatisfacciones.

Se toma en consideración como trabajo previo, debido a que estudia la satisfacción del cliente, al constituirse en un elemento integral de la mejora continua dentro de las organizaciones. Por tanto, plantea la ejecución de procedimientos logísticos y administrativos para la obtención de servicios y productos destinados a satisfacer requerimientos y necesidades del consumidor.

Noa (2022), en su estudio, consideró como objetivo a través de una mejora de la gestión de abastecimiento se logra un mejor servicio en la labor comercial a los clientes con el buen desempeño del personal. El estudio fue cuantitativo, en el cual se mide el servicio que realizan los colaboradores de la empresa. Se tuvo como resultado que la gestión de abastecimiento se centró en la mejora desde la gestión de las compras con buenos proveedores, identificando los productos importantes y se aseguró la calidad y los precios, enfatizando en los despachos que realiza el personal para el buen servicio, por lo que aumentó en 54.87 %. Otro factor relevante fue que el personal mejoró sus labores, se redujo el tiempo de ciclo de pedido de 13 días a un promedio de 4 días. Se concluye que es determinante la labor que realiza el personal para que se logren mejoras, considerando un mejor programa de abastecimiento.

Mediante el aporte del presente estudio, se puede reconocer que la cadena de abastecimiento permite optimizar las actividades comerciales, desde la selección de adecuada de insumos y proveedores necesarios en el proceso productivo, hasta los elementos requeridos en la distribución de los productos terminados. Este hecho resulta de gran valor en el ámbito investigativo, debido a que complementa los conocimientos necesarios para el desarrollo de una gestión de logística adecuada.

Díaz (2021), en su estudio, su objetivo fue tener menos costos a nivel de abastecimiento. El estudio fue cuantitativo, no experimental y transversal y el grupo poblacional lo conformaron 25 colaboradores del sector logístico. Se concluye resaltando que el costo logístico resultó \$ 80469.73, previo a la propuesta y tuvo como

variación a \$ 67236.57, logrando la reducción en \$ 13233.16, siendo la variación de 19.68 %.

A través de este estudio, se puede reconocer la influencia de la adecuada gestión logística en la reducción de costos, desde donde se coordinan acciones que inciden directamente en la cadena de suministro, utilizando los recursos disponibles, a la par de efectuar los ajustes necesarios para reducir los gastos productivos y operativos. Aunado a ello, se aporta competitividad a la organización al mejorar los productos y su precio final al consumidor.

Bustos (2018), en su investigación, se planteó como objetivo establecer la incidencia de la cadena de abastecimiento para proveer de los materiales. El estudio fue correlacional-descriptivo, no experimental. La muestra se conformó por 10 trabajadores. Como resultado de la investigación, se tuvo que hay carencias de demanda de requerimiento, en tanto que el 80 % de proveedores demoran en el tiempo de entrega, también el 70 % de aquellos no informan sobre el estado de pedido, siendo la afectación en un 56.7 %.

Por medio de esta investigación, se pudo reconocer que las fallas logísticas existentes dentro de las organizaciones se pueden mejorar sustancialmente, efectuando una revisión de la cadena de suministro. Todo ello con la finalidad de mejorar los tiempos de entrega, el seguimiento que se efectúa en la cadena de distribución y la colocación eficiente del producto en los negocios minoristas, elementos que resultan importantes para aportar valor agregado a la empresa.

Respecto a la teoría de las variables, al considerar la Gestión de Abastecimiento, se tiene las siguientes definiciones:

De acuerdo con el D. L. N.º 1439, el Sistema Nacional de Abastecimiento abarca un conjunto de fundamentos, procesos, reglamentos, procedimientos, métodos y herramientas destinadas a asegurar la provisión de bienes, servicios y obras a través de la Cadena de Abastecimiento Público. Estos esfuerzos están orientados hacia la consecución de logros que garanticen el uso eficaz y eficiente de los recursos estatales.

Por su parte, Carreño (2017) precisa que se asocia a la obtención de material útil para la labor operativa en una organización empresarial sobre la cantidad adecuada, con el tiempo y lugar definido, considerando calidad y precio oportuno con fines de lograr continuidad en las operaciones de la entidad.

Así también, Díaz (2017), sobre la cadena de abastecimiento, consideró la labor interdisciplinaria pues integra áreas empresariales, desde la compra hasta el servicio postventa, desde el abastecimiento de materiales, producción, inventario, reparto de bienes, transportar y gestionar información.

Asimismo, tiene importancia la gestión de abastecimiento en toda entidad empresarial, como lo menciona Díaz (2017), debido a que se optimizan los procesos para lograr una idónea línea productiva, eficiencia en el uso de los materiales, correcta labor de la producción, mantenimiento correcto a nivel de inventario, y, con ello, lograr que se tenga mejor rotación y aprovechamiento de las formas disponibles de información.

En cuanto se refiere a la organización del abastecimiento, se toma en cuenta el almacenamiento de la materia prima, los insumos, los equipos, la producción en proceso y final, el transporte de insumos de los proveedores a lugar de fabricación, la distribución de los productos a los clientes los consumidores, la compra y la negociación con los proveedores y una buena administración de los servicios.

Según Mora (2016), al referirnos al abastecimiento se consideran los objetivos siguientes: cumplir con los clientes mediante entregas oportunas, continuidad en el abastecimiento de bienes y servicios, contar con un adecuado nivel de los inventarios para equilibrar lo ofrecido a clientes, buen nivel de los servicios, sostener negociaciones francas con los proveedores. Todo ello para que facilite las negociaciones que benefician a ambas partes, aseguramiento de los precios en el mercado con la calidad esperada y adecuado servicio, respaldo a la entidad en el mercado garantizando su competitividad y comprar los productos con precios accesibles y buena calidad.

Para Díaz (2017), respecto a la cadena de abastecimiento, se considera para fácilmente acceder a nuevos mercados, mantener una mejora permanente en la

cadena de abastecimiento y ser competitivos. Por su parte, Fernandes et al. (2017) añade precisando que la gestión de la cadena de suministro se integra en toda organización que se relacione con los procesos, a partir de los proveedores de materia prima hasta llegar a los clientes finales.

Por su parte, Kumar y Kushwaha (2018), cuando se refieren a la cadena de suministro que afrontan las empresas, consideran que es relevante comercializar los productos de forma rápida considerando cantidades idóneas. Complementan, Nawi et al. (2017) precisando que la eficiente de la cadena de suministro se asocia con la competitividad de las empresas, que tienen una buena labor operativa, lo que contribuye a lograr un adecuado servicio.

De acuerdo con Leanne (2018), el proceso de adquisición engloba todas las etapas del ciclo de vida de un producto o servicio específico. Desde que surge la necesidad del mismo hasta su eventual deseo y posterior reemplazo. También, Welch (2018) puntualiza que las mejores prácticas al implementar la estrategia del abastecimiento se asocian a la necesidad de la empresa. Por su parte complementan Asadi et al. (2019) poniendo énfasis en los servicios para lograr con más clientes y tener una mejor demanda.

En lo referente a las dimensiones de la gestión de abastecimiento, de acuerdo con el D. L. N.º 1439, la gestión de adquisiciones abarca los procesos, instrumentos y acciones utilizados en el manejo orientado a obtener servicios, bienes y obras, con el objetivo de cumplir metas y alcanzar resultados. De forma detallada, engloba actividades relacionadas a contratar, registrar y gestionar contratos.

Carreño (2017) enfatizó en la gestión de adquisiciones, tal que se busca contar con lo necesario para cumplir las labores operativas, haciendo la evaluación y selección de los requerimientos para la empresa. Luego, la gestión de proveedores es relevante, porque se cuenta con empresas idóneas para hacer entrega de lo que se requiere, así entonces se identifica adecuadamente todo lo requerido y se incorpora en la lista de productos requeridos. Finalmente, la gestión de inventarios representa un aspecto relevante para la organización, ya que se vincula con el ingreso de bienes para atender las necesidades de la organización y la salida de bienes, según lo

requerido por cada dependencia, manteniendo el stock necesario para atender oportunamente.

En relación a la variable atención al usuario interno, Paredes et al. (2021) consideran que los usuarios internos son integrantes de la organización que efectúan labores operativas, administrativas o ejecutivas. De tal manera que reciben diversos insumos para cumplir con sus labores que realizan sea en etapa de producción o servicio. Así también, Mendoza y Loaiza (2021) consideran que en toda organización la motivación de lograr se capte, satisfaga, retenga y fidelice a un cliente externo, debe ir enfocada también a brindar una atención especial al cliente interno, quienes son los responsables de lograr que la entidad progrese por su buen desempeño en la organización.

Según Sarmiento y Paredes (2019), la imagen de los productos o servicios de una entidad, tiene que ver con lo que realizan sus colaboradores internos, ya que forman parte de la estrategia de servicio, así no tengan directo vínculo con el cliente externo, pues son los que proveen de servicio o insumo al trabajador de la entidad que sí lo hace. En tal sentido, un usuario interno genera un efecto en la satisfacción del usuario externo.

Por su parte, Vu (2015) considera que, durante el proceso, el usuario interno o cliente interno tiene su percepción del servicio que realiza en la entidad, tal que es independiente del cargo que ocupa. Esto es importante, ya que permite conocer su comportamiento en la organización se pueden hacer comparaciones. Es importante la percepción, porque constituye un aspecto mediador, respecto al comportamiento dentro de la entidad empresarial y el servicio otorgado que percibe entre lo que consigue y lo que considera debe aceptar.

De acuerdo con Reyes (2018), el término "cliente interno" hace referencia a los individuos que trabajan dentro de una organización y, al igual que los clientes externos, tienen requisitos y expectativas que deben ser cumplidas dentro de la misma empresa, tal que participan en procesos que generan resultados para los otros colaboradores. Entre las características, se tiene que los clientes internos tienen exigencias en el cumplimiento de sus funciones, requieren se les valore como

personas y, también, exigen un trato adecuado que les permita laborar en condiciones favorables.

Además, Reyes (2018) puntualizó en relación a la satisfacción del cliente interno es cumplir con su deseo y gusto de la persona. En este caso, la satisfacción depende de lo que se espera y lo recibido. El reto es que los clientes internos estén conformes contando con lo que requieren para su bienestar y realicen sus labores con normalidad.

Respecto a las dimensiones de la variable atención al usuario interno, Paredes et al. (2021) considera las siguientes: Percepción del servicio, al que los usuarios valoran con la atención que se brinda considerando la organización existente en el área y la estrategia de servicio que manejan para cubrir las necesidades de la organización. Seguidamente, la imagen del servicio que tiene relevancia para la organización en la medida en que se garantice la atención debida, para lo cual el personal pone en práctica sus habilidades y flexibilidad ante las necesidades de atender los requerimientos de las áreas solicitantes. También, la calidad del servicio en la medida que garantice el cumplimiento con los materiales requeridos, según las necesidades del área solicitante, considerando la seguridad de la entrega de lo solicitado y la empatía que tienen con los encargados de realizar la recepción de los pedidos.

Es necesario tener en cuenta los antecedentes de las investigaciones antes citadas, pues nos orientan a determinar en qué fase de la gestión de abastecimiento se han producido las deficiencias que han generado la problemática en estudio. Por lo que la viabilidad de su aplicación en la gestión de abastecimiento dentro de una municipalidad distrital, conduciría a mejorar las actividades de la cadena de abastecimiento público en lo referente a las adquisiciones, registro de proveedores, registro y control de inventarios, y la distribución oportuna de los bienes solicitados a los usuarios internos de la Entidad.

En lo referente a terminología asociada a la presente investigación, se tienen las siguientes:

Marca: Crea compromiso al ofrecer a los empleados una propuesta de valor sólida, promover la responsabilidad empresarial, consolidar el posicionamiento en el mercado y fomentar la innovación de la marca (Mendoza y Loaiza, 2021).

Liderazgo: Crea un compromiso significativo en la organización. Se refiere al grado de participación e implicación que muestra la Alta Dirección de una empresa hacia los colaboradores (Mendoza y Loaiza, 2021).

Desempeño: Desde el entorno empresarial, se entiende como el conjunto de oportunidades, así como la atención brindada al colaborador (Mendoza y Loaiza, 2021).

Prácticas laborales: Se refiere a cómo se realizan las labores en un área de la empresa (Mendoza y Loaiza, 2021).

Activo: Agrupa los bienes y derechos de los que una persona física o jurídica es propietaria, y en términos generales, todo lo que constituye su patrimonio o posesiones (Rubio et al., 2018).

Aprovisionamiento: Es una función de la logística encargada de gestionar las actividades de contratación, compra, abastecimiento, almacenamiento y adquisición de materiales, equipos, productos o servicios necesarios para una organización, con el propósito de obtener los del exterior y asegurar su disponibilidad (Rubio et al., 2018).

Bienes públicos: Se identifica con los valorados como esenciales o relevantes para la sociedad, ya que brindan satisfacción a una colectividad y, por extensión, a toda la localidad (Rubio et al., 2018).

Calidad: Es el conjunto de características, propiedades y atributos intrínsecos a un bien o servicio, que permiten a los consumidores o usuarios valorarlos y compararlos con otros de su misma categoría (Rubio et al., 2018).

Control: Es el proceso continuo y permanente, mediante el cual se observan, inspeccionan, examinan y miden las desviaciones que se presentan en una actividad, en relación con los resultados esperados dentro de una organización. Este proceso es de naturaleza continua y permanente (Rubio et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Para Álvarez (2020), la investigación de tipo básico orientado a alcanzar nuevos saberes para incrementar aquello respecto de un fenómeno analizado. Es decir, este tipo de estudio aporta valioso conocimiento científico en relación al abastecimiento y atención al usuario interno.

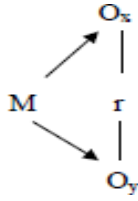
También, se consideró un alcance descriptivo, tal que se estableció detalles relevantes del estudio en relación con los participantes, contexto de estudio y se condujo al establecimiento del vínculo entre las variables. Al respecto, Cabezas et al. (2018) consideró que el estudio descriptivo precisó del planteamiento del problema de forma secuencial y que lo correlacional está referido a la relación estadística que se tiene entre dos variables.

En tanto, por la naturaleza del estudio fue cuantitativo tal que se orientó a procesar la información estadísticamente a través del procesamiento de datos. Cabezas et al. (2018) precisaron que se refiere a estudios de mediciones numéricas y que buscan probar las hipótesis que se plantearon en la investigación.

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio no contempló manipulación de las variables ni modificación del contexto de estudio, por lo que fue no experimental y correlacional, ya que se pretendió conocer la relación entre ambas variables. Asimismo, como el modo de recolectar la información en un solo momento, mediante las encuestas, se consideró transversal. Cabezas et al. (2018) consideraron que no se manipularon las variables, se comportaron de manera natural y, de ese modo se pasó al proceso de análisis de los datos.

El esquema representativo fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox = Gestión de abastecimiento

Oy = Atención al usuario interno

r = Relación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de abastecimiento

Carreño (2017) precisó que se asocia a la obtención de material útil para la labor operativa en una organización empresarial, sobre la cantidad adecuada, en el tiempo y lugar definido, considerando calidad y precio oportuno con fines de lograr la continuidad en las operaciones de la entidad.

Variable 2: Atención al usuario interno

Paredes et al. (2021) consideraron que los usuarios internos son integrantes de la organización que efectúan labores operativas, administrativas o ejecutivas. Por ello, reciben diversos insumos para cumplir con sus labores que realizan, ya sea en etapa de producción o de servicio.

3.3 Población y muestra

Población

Al respecto, Hernández et al. (2014) consideraron que la población se refiere al íntegro de sujetos que conformaron parte del estudio. Se consideró para el estudio una población de tamaño 50 colaboradores de la Municipalidad, los cuales laboran en las diversas Áreas o Unidades Orgánicas de la entidad.

Se consideró como criterio de inclusión: Todo el personal nombrado y contratado de las Áreas o Unidades Orgánicas responsables de recepcionar los requerimientos para cada área.

Respecto al criterio de exclusión, no se consideró al personal de las Áreas o Unidades Orgánicas, que está contratado por la modalidad de Locación de Servicios, así como al personal que realiza labores diferentes en cada Área.

Muestra

La muestra en el estudio fue tipo censal. Debido a que la población elegida, tenía pocos integrantes, se consideró a los 50 colaboradores. Para Hernández et al. (2014), este tipo de muestra se constituyó por una cantidad de la población y con las características propias de aquella.

Muestreo

En la investigación, el muestreo fue dejado de lado, ya que se ignoró selección alguna de los integrantes de la población.

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

Técnica

Dentro de la investigación, se valoró usar la encuesta, al ser una herramienta relevante para adquirir la información idónea desde los participantes. Para Hernández et al. (2014) se trata de una técnica relevante y que facilita la obtención de la información necesaria para concretizar los objetivos del estudio.

Instrumento

Para la recolección de la información, se eligió el cuestionario, el cual incluyó preguntas sobre dos variables, las cuales se rigieron mediante una escala denominada Likert que permitió a los encuestados marcar una de las 5 opciones que tiene cada pregunta. Al respecto, Hernández et al. (2014) consideraron que el cuestionario permitió medir las variables para luego analizar el vínculo entre ellas.

Validez

Borjas (2020) consideró que la validez busca que el resultado refleje la imagen de manera integral, clara y representativa de lo real del aspecto estudiado. Fue preciso planear el estudio tal que se hace de manera lógica. En el presente estudio, se validó los instrumentos con el juicio de 3 expertos de la especialidad.

Confiabilidad del instrumento

Para Borjas (2020), a través de la confiabilidad, se buscó que el instrumento sea de manera estable, firme y que tenga congruencia. De tal manera, que sea un resultado igual en periodos distintos y que sea relevante en el futuro.

Se evaluó la confiabilidad con una prueba piloto, aplicada a los participantes en número de 20. Se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,913 para Gestión de abastecimiento y de 0,938 para la variable atención al usuario interno, siendo excelente los valores obtenidos, tal que los ítems son aplicables (Anexo 5).

3.5 Procedimientos

En el estudio, se tomó en consideración los siguientes aspectos: Para concretar la investigación, se realizó previamente el trámite para la autorización de aplicar las encuestas, dirigida a la entidad Municipal. Seguidamente, se informó al personal participante para que contribuyan con la obtención de información relevante y que garanticen la posible buena atención a los usuarios. De esta manera, el resultado fue favorable para la investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva:

En el presente estudio, se procedió a analizar los resultados de las variables de la investigación, enfocándose en el comportamiento de los datos para evaluarlo. Al respecto De la Puente (2018), consideró que es la parte estadística en la cual se realiza el cálculo de los valores procesados y se expresa en figuras y tablas.

Estadística inferencial:

En el estudio, se procedió con el proceso de validar las hipótesis, por lo cual se definió un estadístico previa evaluación del comportamiento de los datos que conduzcan a determinar el proceso a seguir. Al respecto, se realizó la prueba de normalidad y, seguidamente, se aplicó el estadístico Rho de Spearman, ya que los datos procesados no mostraron comportamiento normal. Asimismo, De la Puente (2018) aseveró que es un proceso en el cual se hace el análisis de las hipótesis para determinar su veracidad.

3.7 Aspectos éticos

Para Miranda-Novales y Villasís-Keever (2019), los aspectos éticos son valiosos en estudios de investigación y que se vinculan a diversidad de entidades donde este factor es considerado relevante. En el estudio, se cumplió con el código de ética de la Universidad, tal que se valoró la originalidad del estudio, citando a todos los autores referidos y, por tanto, se respetó el derecho de autoría. En cuanto a la redacción, se consideró la norma APA al citar y mencionar a los autores. Asimismo, se cumplió con alinear el contenido a la originalidad mediante el Turnitin, manteniendo el porcentaje dentro del rango requerido. Finalmente, se respetó los principios éticos de confidencialidad de información, no maleficencia, en la medida que se busca aportar conocimiento en bien de la entidad en estudio y responsabilidad, ya que tiene importancia el cumplimiento con los compromisos pactados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultado descriptivo

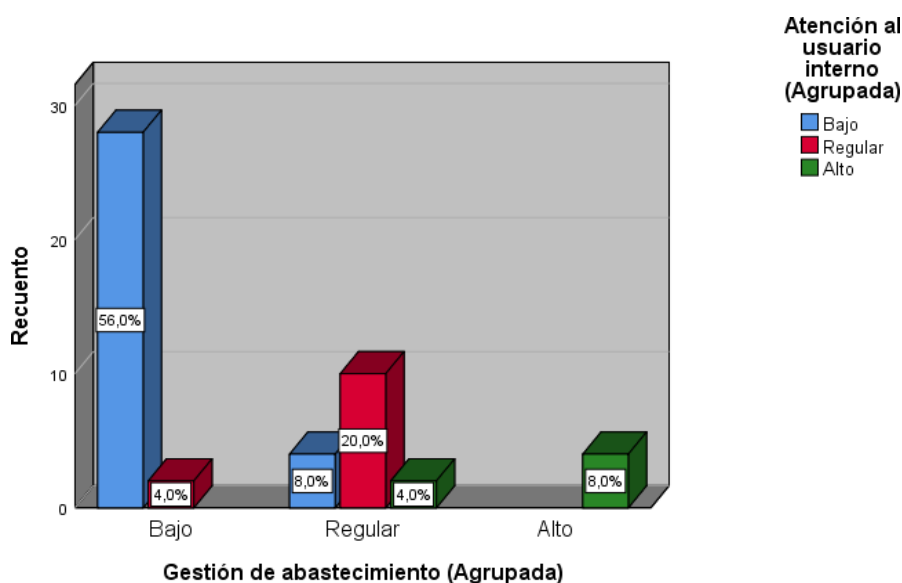
Tabla 1

Tabla cruzada Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno

		Atención al usuario interno (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Gestión de abastecimiento (Agrupada)	Bajo	Recuento	28	2	0	30
		% del total	56,0 %	4,0 %	0,0 %	60,0 %
	Regular	Recuento	4	10	2	16
		% del total	8,0 %	20,0 %	4,0 %	32,0 %
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0 %	0,0 %	8,0 %	8,0 %
Total		Recuento	32	12	6	50
		% del total	64,0 %	24,0 %	12,0 %	100,0 %

Figura 1

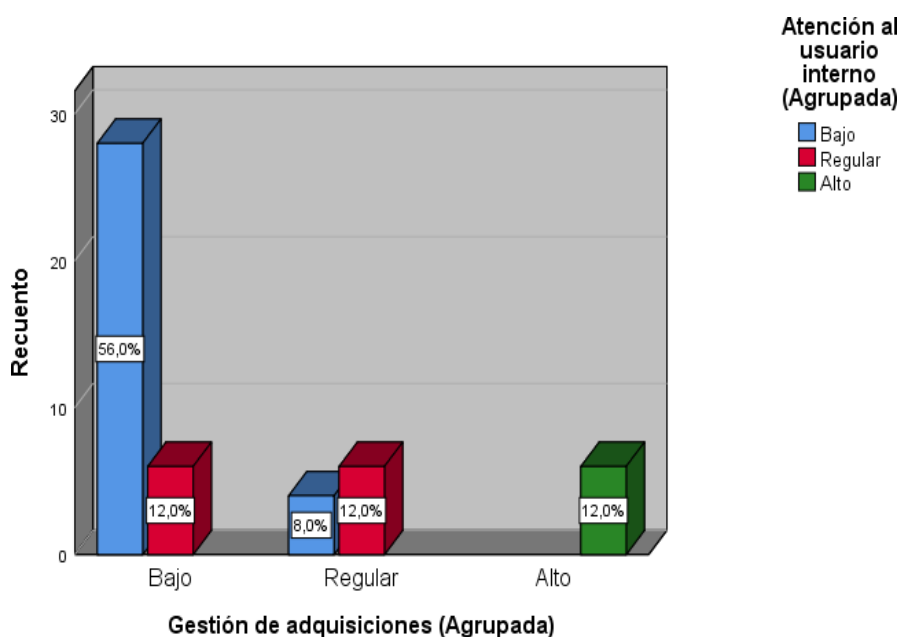
Frecuencias cruzadas de Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno



De la tabla y figura sobre la gestión de abastecimiento y atención al usuario interno, se tiene que 28 encuestados respondieron que es bajo en 56 %. En tanto que 10 encuestados, coincidieron en un 20 % que es regular. Finalmente, 4 encuestados coincidieron en 8 % que es alto. Asimismo, se logró que la mayoría de los encuestados concuerden que la gestión de abastecimiento y atención al usuario interno es baja en la municipalidad.

Tabla 2*Tabla cruzada Gestión de adquisiciones y atención al usuario interno*

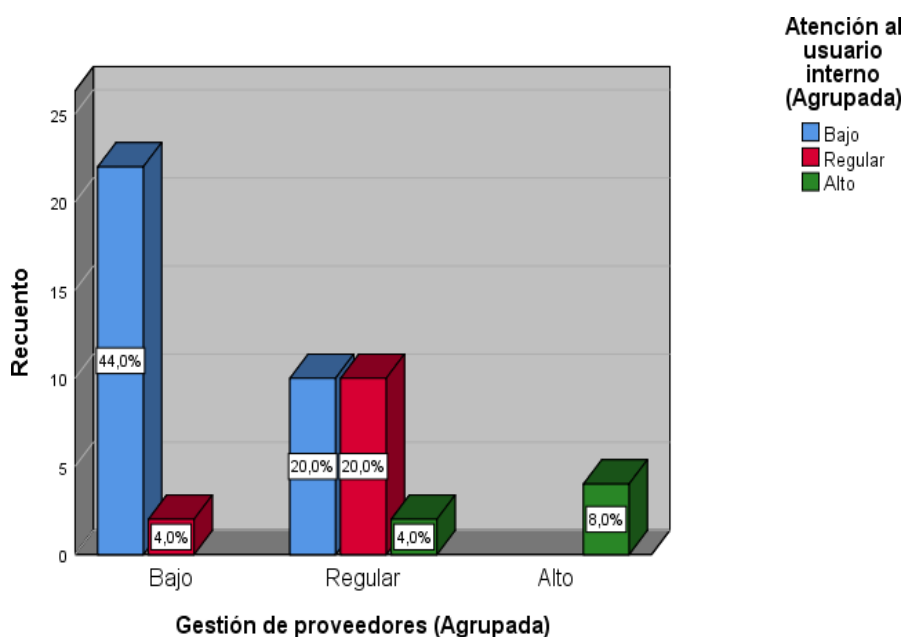
			Atención al usuario interno (Agrupada)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión de adquisiciones (Agrupada)	Bajo	Recuento	28	6	0	34
		% del total	56,0 %	12,0 %	0,0 %	68,0 %
	Regular	Recuento	4	6	0	10
		% del total	8,0 %	12,0 %	0,0 %	20,0 %
	Alto	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0 %	0,0 %	12,0 %	12,0 %
Total	Recuento	32	12	6	50	
	% del total	64,0 %	24,0 %	12,0 %	100,0 %	

Figura 2*Frecuencias cruzadas de Gestión de adquisiciones y atención al usuario interno*

De la tabla y figura sobre la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno, se tiene que 28 encuestados respondieron que es bajo en 56 %. En tanto que 6 encuestados, coincidieron en un 12 % que es regular. Finalmente, 6 encuestados coincidieron en 12 % que es alto. Por tanto, se logró que los encuestados, en su mayoría, concuerden que la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno es baja en la municipalidad.

Tabla 3*Tabla cruzada Gestión de proveedores y atención al usuario interno*

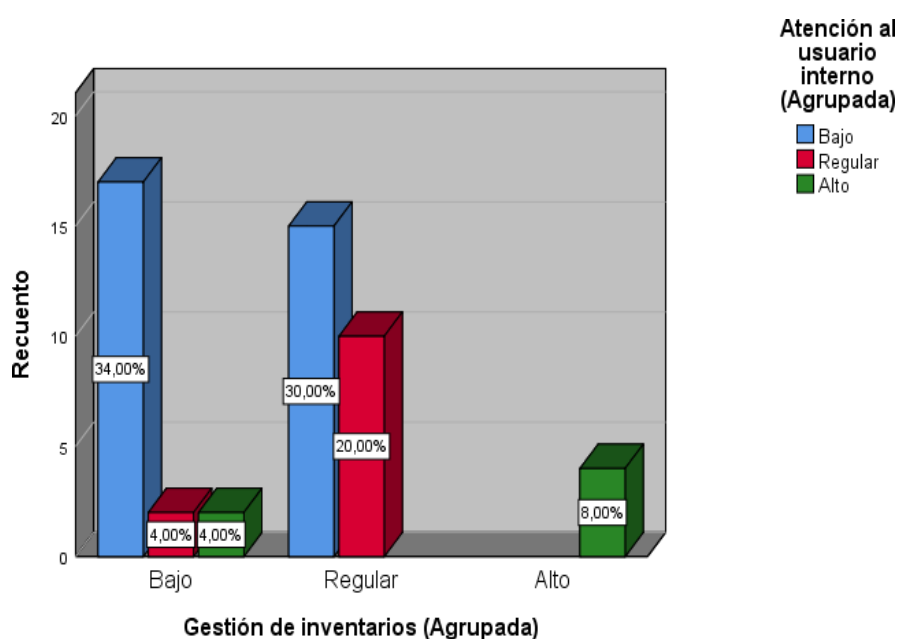
			Atención al usuario interno (Agrupada)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Gestión de proveedores (Agrupada)	Bajo	Recuento	22	2	0	24
		% del total	44,0 %	4,0 %	0,0 %	48,0 %
	Regular	Recuento	10	10	2	22
		% del total	20,0 %	20,0 %	4,0 %	44,0 %
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0 %	0,0 %	8,0 %	8,0 %
Total	Recuento	32	12	6	50	
	% del total	64,0 %	24,0 %	12,0 %	100,0 %	

Figura 3*Frecuencias cruzadas de Gestión de proveedores y atención al usuario interno*

De la tabla y figura sobre la gestión de proveedores y atención al usuario interno, se tiene que 22 encuestados respondieron que es bajo en 44 %. En tanto que 10 encuestados coincidieron en un 20 % que es regular. Finalmente, 4 encuestados coincidieron en 8 % que es alto. Entonces, se logró que los encuestados, en su mayoría, concuerden que la gestión de proveedores y atención al usuario interno es baja en la municipalidad.

Tabla 4*Tabla cruzada Gestión de inventarios y atención al usuario interno*

		Atención al usuario interno (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Gestión de inventarios (Agrupada)	Bajo	Recuento	17	2	2	21
		% del total	34,0 %	4,0 %	4,0 %	42,0 %
	Regular	Recuento	15	10	0	25
		% del total	30,0 %	20,0 %	0,0 %	50,0 %
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0 %	0,0 %	8,0 %	8,0 %
Total		Recuento	32	12	6	50
		% del total	64,0 %	24,0 %	12,0 %	100,0 %

Figura 4*Frecuencias cruzadas de Gestión de inventarios y atención al usuario interno*

De la tabla y figura sobre la gestión de inventarios y atención al usuario interno, se tiene que 17 encuestados respondieron que es bajo en 34 %. En tanto que 10 encuestados coincidieron en un 20 % que es regular. Finalmente, 4 encuestados coincidieron en 8 % que es alto. Por consiguiente, se logró que mayoritariamente los encuestados concuerden en que la gestión de inventarios y atención al usuario interno es baja en la municipalidad.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Para la muestra de 50 integrantes, se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov, con el cual se comprobó el comportamiento de las variables y dimensiones, mediante el siguiente criterio:

Valor $p > 0.05$, tal que los datos tienen una distribución normal

Valor $p < 0.05$, tal que los datos no tienen distribución normal

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de abastecimiento	,371	50	,000
Atención al usuario interno	,391	50	,000
Gestión de adquisiciones	,414	50	,000
Gestión de proveedores	,306	50	,000
Gestión de inventarios	,286	50	,000

De la tabla anterior, se obtuvo el resultado de la normalidad, cuyo valor de significancia de los datos fue menor que 0,05. Por tanto, los datos no tuvieron una distribución normal.

A partir de los resultados obtenidos, se decidió que el procesamiento estadístico inferencial sería con un estadígrafo no paramétrico, por lo que se eligió a Rho de Spearman.

Contrastación de las hipótesis

Se consideró el criterio que sigue para su evaluación:

Si valor de $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor de $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión del abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Ha: Existe relación entre la gestión del abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Tabla 6

Correlación de gestión de abastecimiento y atención al usuario interno

		Gestión de abastecimiento	Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento	1.000	.792**
		Coeficiente de correlación	.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50
	Atención al usuario interno	Coeficiente de correlación	.792**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De la Tabla 6, resultó la significancia bilateral $p = 0.000$ siendo inferior a 0.05, con ello se corroboró que existe relación entre las variables. Por otra parte, la correlación de Spearman fue 0.792, resultando una relación alta positiva. Entonces, la gestión de abastecimiento tiene relevancia en la atención al usuario interno para el cumplimiento de las diversas labores que le compete.

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Ha: Existe relación entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Tabla 7*Correlación de gestión de adquisiciones y atención al usuario interno*

			Gestión de adquisiciones	Atención al usuario inter
Rho de Spearman	Gestión de adquisiciones	Coeficiente de correlación	1.000	.671**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Atención al usuario interno	Coeficiente de correlación	.671**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

De la Tabla 7, resultó la significancia bilateral $p = 0.000$ siendo inferior a 0.05, con ello se corroboró que existe relación entre las variables. Por otra parte, la correlación de Spearman fue 0.671, resultando una relación media positiva. Por consiguiente, la gestión de adquisiciones tiene relevancia en la atención al usuario interno, puesto que se toma en cuenta lo que se requiere en cada área para sus labores de rutina.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Ha: Existe relación entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Tabla 8*Correlación de gestión de proveedores y atención al usuario interno*

			Gestión de proveedores	Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de proveedores	Coefficiente de correlación	1.000	.643**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Atención al usuario interno	Coefficiente de correlación	.643**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

De la Tabla 8, resultó la significancia bilateral $p = 0.000$ siendo inferior a 0.05, con ello se corroboró que existe relación entre las variables. Por otra parte, la correlación de Spearman fue 0.643, resultando una relación media positiva. Por lo tanto, la gestión de proveedores tiene vínculo con la atención al usuario interno, debido a que es relevante el cumplimiento del proveedor en la atención de los pedidos, según las características detalladas en las guías de compras.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Ha: Existe relación entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao 2023.

Tabla 9*Correlación de gestión de inventarios y atención al usuario interno*

			Gestión de inventarios	Atención al usuario interno
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coeficiente de correlación	1.000	.402**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	50	50
	Atención al usuario interno	Coeficiente de correlación	.402**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	50	50

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

De la Tabla 9, resultó la significancia bilateral $p = 0.004$ siendo inferior a 0.05, con ello se corroboró que existe relación entre las variables. Por otra parte, la correlación de Spearman fue 0.402, resultando una relación baja positiva. Por consiguiente, la gestión de inventarios se vincula con la atención al usuario interno, considerando las existencias como un factor determinante para la atención oportuna.

V. DISCUSIÓN

Luego de los resultados logrados, se procedió a realizar las comparaciones respectivas entre lo obtenido en el presente estudio y los antecedentes que tienen similitud con las variables utilizadas en la investigación. Es relevante el aporte teórico de los autores respecto a las variables, tal que al tratar de la gestión de abastecimiento.

En este sentido, Carreño (2017) puso énfasis en lo requerido por la organización para cumplir con sus labores operativas, considerando importante la gestión de adquisiciones sobre lo que se busca obtener para el cumplimiento de funciones, la gestión de proveedores que asegure el cumplimiento con la entrega de lo solicitado oportunamente, la gestión de inventarios que asegure un ordenamiento de las existencias para tener una adecuada programación de las compras, según lo que se disponga en stock y de acuerdo a su nivel de rotación que se tiene.

Respecto a la atención de usuario interno, Paredes et al. (2021) valoraron de un modo relevante la atención de manera inmediata a los requerimientos que tenían para cumplir con sus labores, siendo importante remarcar en la preparación del servicio, la imagen del servicio y la calidad del servicio, ya que con ello se aseguraba una adecuada atención y cumplimiento de sus funciones.

En relación al objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. Se tuvo como resultados descriptivos según los encuestados que es baja en un 56 %, regular en 20 % y alto en 8 %, tal que la mayoría coincidió que la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno es baja en la Municipalidad en estudio. También, se logró determinar la validez de la hipótesis planteada, cuya correlación lograda fue confirmada con un coeficiente de correlación de 0,792 con una significancia de 0,000 siendo esta menor a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que dicho resultado representa una relación alta positiva entre las variables.

En cuanto a la gestión de abastecimiento, esta fue entendida como aquel proceso mediante el cual se definen en la organización parámetros tales como la

cantidad de materia prima, el tiempo y el lugar destinados a las mismas con el objetivo de poder proveerlos adecuadamente durante las actividades evitando contratiempos en cuanto al desarrollo de las mismas (Carreño, 2017).

Mientras que, en cuanto a la atención al usuario, esta fue comprendida como el proceso en el cual se realizan servicios con la colaboración de los colaboradores internos a fin de cumplir con las necesidades planteadas por los clientes externos, fortaleciendo de esta manera los vínculos y garantizando una relación que resulte armónica entre las partes (Sarmiento y Paredes, 2019).

El presente tiene concordancia con el estudio de Noa (2022), quien aseveró que con la mejora de la gestión de abastecimiento se logra un mejor servicio en la labor comercial, esto es, a los clientes, por lo que es necesario contar con un buen desempeño del personal. El estudio fue cuantitativo, por cuanto midió el servicio que hacen los colaboradores de la empresa. Se tuvo como resultado que la gestión de abastecimiento puso énfasis en la mejora, desde la gestión de las compras con buenos proveedores, identificando los productos importantes y necesario para el correcto desarrollo de las actividades planificadas por la organización.

Con ello, se aseguró la calidad y los precios, poniendo énfasis en los despachos que realiza el personal para el buen servicio, tal que aumentó en 54.87 %. Otro factor relevante fue que el personal mejoró sus labores, puesto que se redujo el tiempo de ciclo de pedido de 13 días a un promedio de 4 días. Se concluye que, es determinante la labor realizada por el personal para que se logren las mejoras considerando un mejor programa de abastecimiento, evitando errores tales como el sobre stock y administrando los recursos de manera estratégica.

Sobre el primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. El resultado descriptivo obtenido fue, que los encuestados respondieron que es bajo en 56 %, en un 12 % es regular y en 12 % es alto. Se logró que la mayoría de los encuestados concuerden en que la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno es baja en la Municipalidad. La correlación obtenida presentó un coeficiente de correlación igual a 0.671 con una significancia de 0,000 siendo esta menor a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se concluye

que dicho resultado presenta una relación media positiva, siendo valorativo; ya que la gestión de adquisiciones tiene relevancia en la atención al usuario interno, por lo cual se aceptó la hipótesis del investigador.

En cuanto a la dimensión adquisiciones, esta es definida como aquel proceso que involucra el ciclo vital propio de un producto o servicio en concreto, el cual parte desde el manifiesto de una necesidad hasta su desecho en función a un reemplazo una vez dicha necesidad fue satisfecha de la mejor manera posible por el cliente (Leanne, 2018).

El estudio tuvo concordancia con la investigación de Florián et al. (2021), quienes en su estudio plantearon como objetivo el plan de mejoramiento del cliente interno satisfaciendo al cliente externo. El estudio fue correlacional y se enfocó en la mejora continua, siendo cuantitativo, con una muestra de 315 usuarios. Se tuvo como resultado la elevada no conformidad de usuarios del exterior (62,7 %), también se puso de manifiesto en la empatía (76,1 %) y la fiabilidad (64,2 %).

En conclusión, se puso éntasis en la búsqueda de lograr una plena satisfacción de los usuarios externos, debido a que se dio prioridad a los aspectos que generan mayores insatisfacciones en cuanto a los consumidores, garantizando de esta forma poder cubrir con las necesidades que motivaron el proceso de compra y dejando de esta forma una imagen positiva de la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. El resultado descriptivo obtenido fue, según los encuestados, que es bajo en 44 %, en un 20 % es regular y en 8% es alto. Se logró que la mayoría de los encuestados concuerden en que la gestión de proveedores y atención al usuario interno es baja, cuya relación fue confirmada a en función al coeficiente de correlación encontrado, siendo de 0.643 con una significancia de 0,000 siendo esta menor a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que dicho resultado consideró una relación media positiva; por ende, fue valorativo, ya que la gestión de proveedores tiene relevancia en la atención al usuario interno.

En cuanto a la dimensión gestión de proveedores, esta fue definida como al proceso que involucra al abastecimiento de materia prima partiendo desde el enlace con el/los proveedores de las mismas, obteniendo productos de calidad que se vean reflejados en el producto terminado y entregado a los clientes como consumidores finales (Fernandes et al., 2017).

En tal sentido, se asoció al estudio de Aguilera (2018) en la investigación, cuyo objetivo fue efectuar el análisis en gestión de las municipalidades en los reclamos, respecto a las adquisiciones de los bienes y servicios. El estudio fue no experimental y transversal, cuya muestra la conformaron cuatro municipios que forman parte de la localidad.

En conclusión, se pudo comprobar fallas relevantes a nivel de proceso de adquisición de un bien por el direccionamiento a favor de empresas y se descartó la participación de otros proveedores, presentando también compras irregulares que traen consigo consecuencias negativas para la organización, debido a procesos de gestión ineficiente que ponen en riesgo la integridad futura de la misma.

También, se asoció al estudio de Acero y Alarcón (2021), ya que los resultados dan valoración positiva en información de la labor operativa dada al proveedor, respecto al proveedor-comprador en la entidad estudiada. Análogamente, hay elevada correlación respecto a la madurez que se percibe al evaluar la labor del proveedor direccionado al aspecto sistémico, permitiendo crear valor mediante el intercambio de información en la entidad, esto debido a la importancia que juega el proveedor en cuanto a la relación precio calidad mostrada en los productos y/o servicios proporcionados por la organización.

Sobre el tercer objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao, 2023. El resultado descriptivo obtenido fue que es bajo en 34 %, en un 20 % es regular; finalmente, en 8 % es alto. Se logró que la mayoría de los encuestados concuerden en que la gestión de inventarios y atención al usuario interno es baja. La relación fue confirmada en función al coeficiente de correlación encontrado de 0.402 con una significancia de 0,004 siendo esta menor a 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que dicho resultado consideró una

relación baja y positiva. Entonces, la gestión de inventarios se asocia con la atención al usuario interno.

En este sentido, se consideró la dimensión gestión de inventarios como aquel conjunto de normas y procedimientos que engloban el suministro de materiales propios y necesarios para continuar con las labores operativas bajo criterios de evaluación según los requerimientos propios de la organización, esto garantizando un stock adaptado a las actividades a desarrollarse (Carreño, 2017).

El presente concuerda con el estudio de Bustios (2020), cuyo objetivo fue identificar causas que impactan en el servicio de la empresa, buscando la mejora. El estudio es cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se tuvo como resultados que el servicio al cliente en la entidad empresarial se halla en 48 % de la capacidad de realizar el proceso. También, la planificación, preparación y operaciones representan a nivel del servicio al cliente el 48 % integral, debido a la quiebra del stock y atrasos a nivel del periodo de aprovisionar.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De lo obtenido en la hipótesis general, según lo registrado en la Tabla 6, la significancia bilateral fue inferior a 0,05. Con ello, se validó la hipótesis alterna y se dejó sin efecto la hipótesis nula, siendo el valor de la correlación 0,792. Ese resultado representa una relación alta positiva entre el abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao.

Segundo: De lo obtenido en la primera hipótesis específica, según lo registrado en la Tabla 7, la significancia bilateral fue inferior a 0,05. Con ello, se validó la hipótesis alterna y se dejó sin efecto la hipótesis nula, siendo el valor de la correlación 0,671. Ese resultado representa una relación media positiva entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao.

Tercero: De lo obtenido en la segunda hipótesis específica, a partir de lo registrado (Tabla 8), la significancia bilateral fue inferior a 0,05. Con ello, se validó la hipótesis alterna y se dejó sin efecto a la hipótesis nula, siendo el valor de la correlación 0,643. Ese resultado representa una relación media positiva entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao.

Cuarto: De lo obtenido en la tercera hipótesis específica, según lo registrado en la Tabla 9, la significancia bilateral fue inferior a 0,05. Con ello, se validó la hipótesis alterna y se dejó sin efecto la hipótesis nula, siendo el valor de la correlación 0,402. Ese resultado representa una relación baja positiva entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la región Callao.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Subgerencia de Logística, respecto al abastecimiento y la atención del usuario interno, planificar las compras según los requerimientos que se programen considerando la disponibilidad presupuestaria y los plazos necesarios. De tal manera que se garantice los plazos de acuerdo a las fechas establecidas, evitando las demoras.

Segunda: Se recomienda a la Subgerencia de Logística, respecto a la gestión de adquisiciones y la atención del usuario interno, simplificar los procedimientos que son causales de demoras, ya que se deben alinear a los plazos establecidos y dar celeridad para la aprobación del programa de compras y la ejecución del PAC, y se disponga de los recursos de manera inmediata.

Tercera: Se recomienda a la Subgerencia de Logística, respecto a la gestión de proveedores y la atención del usuario interno, establecer como un procedimiento inmediato el registro y evaluación de los proveedores que se encargan de proveer de bienes y servicios a la Municipalidad para asegurar la calidad de los bienes y servicios y, al mismo tiempo, el cumplimiento del suministro de los mismos.

Cuarta: Se recomienda a la Subgerencia de Logística, respecto a la gestión de inventarios y la atención del usuario interno, hacer uso de herramientas logísticas para un buen manejo de los inventarios del stock de existencias, identificando los de alta, media y baja rotación. Todo ello para evitar la saturación del área de almacén con bienes que son poco requeridos en las diversas gerencias. Asimismo, el adecuado registro y control de ingreso y la distribución de los bienes a su destino final las áreas o unidades orgánicas que los utilizarán en el ejercicio de sus funciones.

REFERENCIAS

- Acero, J.P y Alarcón, D.E. (2021). *Gestión de proveedores: Un enfoque hacia la creación de valor en la cadena de abastecimiento*. [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio Institucional de la EAN.
<http://hdl.handle.net/10882/11041>
- Aguilera, S. (2018). *Proceso de adquisición y proveedores: diagnóstico y propuestas de mejora a la gestión de reclamos en las Municipalidades de la Provincia de Concepción*. [Tesis de titulación profesional, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional de la UDEC <http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-SamuelAguilera.pdf>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. [Tesis de titulación profesional, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la ULIMA.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Asadi, H.; Jafar, S. y Sadeghian, R. (2019). Pricing, Service and Discount Policies for Substitutable Products in a Supply Chain with the Game Theoretical Approach. *International Journal of Supply and Operations Management*. 6,(3), pp. 245-263.
http://www.ijom.com/article_2793_d8238493afc26800265ba5e0fa54c169.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3ra. ed.). Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Mundial. (14 de abril de 2023). *Financiar el futuro: Promover las cadenas de suministro inclusivas y sostenibles*.
<https://envivo.bancomundial.org/eventos/reuniones-primavera-2023-cadenas-de-valor>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (15 de julio de 2022). *La inflación en América Latina y el Caribe debe ser vista en contexto*. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/la-inflacion-en-america-latina-y-el-caribe-debe-ser-vista-en-contexto/>

- Borjas, J.E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Bustios, N. (2020). *Estrategias de aprovisionamiento para aumentar servicio al cliente en la estación de servicio Cathgas Chiclayo 2020*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8682>
- Bustos, A.P. (2018). *Incidencia de la cadena de abastecimiento actual en el aprovisionamiento de los materiales en la empresa Concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5907>
- Cabezas, E.D; Andrade, D y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Cable News Network-Cadena de Noticias por Cable (CNN). (14 de octubre de 2021) *¿Por qué hay una crisis en la cadena de suministros global y cómo podría afectar tu vida diaria?* <https://cnnespanol.cnn.com/2021/10/14/por-que-crisis-cadena-suministros-global-orix/>
- Carreño, A. (2017). *Cadena de suministros y logísticos*. Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>
- Castañeda, P. (2020). *Gestión logística de aprovisionamiento y almacenamiento para mejorar la eficiencia en la ejecución de la obra urb. Sol de Pomalca – 2019*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7799>
- Dávila, L.A. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C*. [Tesis de titulación profesional, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la UCA. <http://hdl.handle.net/10757/625501>
- Decreto Legislativo N.º 1439. (2018). *Decreto legislativo del sistema nacional de abastecimiento*. El Peruano. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18211-decreto-legislativo-n-1439/file>

- De la Puente Viedma, C. (2018). Estadística descriptiva e inferencial. https://www.academia.edu/37886940/Estad%C3%ADstica_descriptiva_e_inferencial_Carlos_De_La_Puente_Viedma_pdf
- Díaz, A.. (2017). *Gestión de la cadena de abastecimiento*. Fundación universitaria del área andina. Fondo editorial Areandino. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1335>
- Díaz, Y. (2021). *Modelo de gestión de abastecimiento para disminuir los costos logísticos en la empresa MUR-WY S.A.C - Cajamarca, 2019*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USP. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7844>
- Díaz, C. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>
- Campuzano, C. (2021). *Escalante, Modelo logístico y de abastecimiento para la compra, almacenamiento y distribución interna de insumos y reactivos en un laboratorio clínico en la ciudad de Medellín, Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional de la EAFIT. <http://hdl.handle.net/10784/30071>
- Fernandes, A.C., Sampaio, P., Sameiro, M y Quang, H. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(1): 53 – 67. DOI:10.1108/IJQRM-03-2015-0041
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Florián, N., Gálvez, N. y Barsallo, R. (2021). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Rev. Tzhoecoen*, 12(4): 525-535. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401>
- Fondo Monetario Internacional. (14 de abril de 2022). *Una crisis tras otra: Cómo puede responder el mundo*. <https://www.imf.org/es/News/Articles/2022/04/14/sp041422-curtain-raiser-sm2022>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc GrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6ta. ed.). México: McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf
- Kumar, A. y Kushwaha, G. (2018). Supply Chain Management Practices an operational performance of fair price shops in india: an empirical study. *Scientific Journal of Logistics*. 14(1), 85-99. <http://dx.doi.org/10.17270/J.LOG.2018.237>
- Leanne, B. (2018). Procurement & Contract management strategy. *Copeland Borough Council*. 8(9),1-17. <https://www.copeland.gov.uk/sites/default/files/attachments/procurementstrategy.pdf>
- Mendoza, A.M. (2021). *Análisis de la situación actual del área de abastecimientos de la unidad zonal Lambayeque – Provias nacional en la atención de los requerimientos de bienes y servicios 2019*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USP. <https://hdl.handle.net/20500.12802/8016>
- Mendoza, L.F y Loaiza, J.F. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Revista digital de investigación y negocios*: 14(23): 77-87. <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n23/2521-2737-riyn-14-23-77.pdf>
- Mesa, J. y Salazar, H. (2020). Sistema de gestión de abastecimiento para la asociación de artesanos del Sugamuxi.. *Revista Espacios*; 41 (47): 230-249. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n47/a20v41n47p17.pdf>
- Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia Mexico*, 66(1), 115–122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*,8(1): 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

- Mora García, L. A. (2016). *Gestión logística integral-2da edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2da. Ed.). Ecoe Ediciones.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=gesti%C3%B3n+de+abastecimiento+y+atenci%C3%B3n+al+usuario+interno++&ots=lyrTlwrR_g&sig=guxhv2hP58C8L9Oe50SnzGCIStE
- Mukhlash, A y Ezis, J. (2019). Analyzing ethical considerations and research methods in children research. *Journal of Education and Learning (EduLearn)* 13(2):184-193. DOI:10.11591/edulearn.v13i2.6516
- Nawi, M., Deraman, R., Bamgbade, J.A y Zulhimadi, F. (2017). E-Procurement in Malaysian Construction Industry: Benefits and Challenges in Implementation. *International Journal of Supply Chain Management*, 6(1): 209-213.<https://acortar.link/moysqX>
- Noa, Z. (2022). *La mejora en la gestión de abastecimiento, para incrementar el nivel de servicio en la empresa Majuza Corporation S.A.C.* [Tesis de titulación profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12680>
- Paredes, M., Hernández, H., Malaver, C. y Chung, A. (2021). Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 15(30): 71-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v15n30/1909-8367-ecei-15-30-71.pdf>.
- Pérez, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de IPARIA 2021*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional de la UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5696>
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+&ots=WGML_JFzds&sig=r3LG091m0l87D8_BQUc5ZSagxY
- Quiala, L.E, Fernández, Y., Vallín, A.E., Lopes, I., Domínguez, F, & Rey, C. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3), 93-101.
<http://scielo.sld.cu/pdf/vac/v27n3/vac03318.pdf>

- Reyes, L.A. (2018). *Cliente interno como factor clave en la gestión y el éxito organizacional*. [Tesis de titulación profesional, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional de la UMNG. <http://hdl.handle.net/10654/20528>
- Rubio, S., Repullo, J. y Rubio, B. (2018). *Diccionario de gestión y administración sanitaria*. Escuela Nacional de Sanidad. <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=16/01/2019-18449aa851>
- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1): 95-112. <https://doi.org/10.15381/>
- Silva, F. (2018). *Gestión de abastecimiento de repuestos de equipos mineros*. [Tesis de titulación profesional, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/167764>
- Vilela, G. A. (2018). *Diseño de un sistema optimizado de abastecimiento para incrementar la productividad en la división de cosecha en la empresa Casa Grande S. A. A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/14108>
- Vu Van, T. (2015). Determinants of customer expectations of service: implications for fostering customer satisfaction". *Proceedings of ISER-Science Plus International Conference*, 1(4). 7-12. https://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/18-14271927587-12.pdf
- Welch, G. (2018). *Procurement & Supply Chain Strategy 2018 – 2021*. Procurement & Supply Chain Strategy. <https://www.ouh.nhs.uk/contact/non-clinical/procurement/documents/supply-chain-strategy.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023 Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023 y Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión del Abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la gestión de adquisiciones y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023 Existe relación entre la gestión de proveedores y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023 Existe relación entre la gestión de inventarios y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023.</p>	Variable 1: Gestión de abastecimiento					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
			Gestión de adquisiciones	Evaluación	1-2			
				Selección	3-4			
			Gestión de proveedores	Identificar	5-6			
				Incorporar	7-8			
			Gestión de inventarios	Ingreso de bienes	9-10			
				Salida de bienes	11-12			
			Variable 2: Atención al usuario interno		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Preparación del servicio	Diseño	13-14			
Empaque	15-16							
Imagen del servicio	Presentación	17-18						
	Marca	19-20						
Calidad del servicio	Seguridad	21-22						
	Tiempo	23-24						

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de abastecimiento	Carreño (2017), precisa que se asocia a la obtención de material útil para la labor operativa en una organización empresarial, sobre la cantidad adecuada, con el tiempo y lugar definido, considerando calidad y precio oportuno, con fines de lograr continuidad en las operaciones de la entidad.	En la gestión de abastecimiento se hacen las mediciones de sus dimensiones de gestión de adquisiciones, de proveedores e inventarios mediante sus indicadores mediante encuestas con escala Likert	Gestión de adquisiciones	Evaluación	1-2	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Selección	3-4	
			Gestión de proveedores	Identificar	5-6	
				Incorporar	7-8	
				Ingreso de bienes	9-10	
			Gestión de inventarios	Salida de bienes	11-12	
Atención al usuario interno	Paredes et al. (2021), consideran que los usuarios internos son integrantes de la organización que efectúan labores operativas, administrativas o ejecutivas, de tal manera que reciben diversos insumos para cumplir con sus labores que realizan sea en etapa de producción o servicio.	La atención al usuario se mide con sus dimensiones de preparación del servicio, imagen del servicio y calidad del servicio, realizando con las encuestas mediante escala Likert	Preparación del servicio	Diseño	13-14	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Empaque	15-16	
			Imagen del servicio	Presentación	17-18	
				Marca	19-20	
			Calidad del servicio	Tiempo	23-24	

Anexo 3: Instrumento de medición (cuestionario)

El presente cuestionario se elaboró como parte de la investigación que se realizó en la Universidad Cesar Vallejo para conocer la información sobre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y la atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao 2023.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 24 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

PREGUNTAS		ESCALA				
N.º	DIMENSIONES / ítems					
	GESTION DE ABASTECIMIENTO					
	GESTIÓN DE ADQUISICIONES	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que el plan de abastecimiento es adecuado para cumplir con las labores del área?					
2	¿La evaluación de las compras se hace con anticipación?					
3	¿Se seleccionan las compras de acuerdo a las necesidades de cada gerencia?					
4	¿La selección de las compras se hace en función de los requerimientos de las gerencias?					
	GESTIÓN DE PROVEEDORES					

5	¿Los proveedores son seleccionados según su experiencia en el abastecimiento?					
6	¿Se toman decisiones en identificar buenos proveedores que tengan prestigio en el mercado?					
7	¿Se incorporan nuevos proveedores homologados para asegurar la atención oportuna?					
8	¿La función de los proveedores es importante para el buen funcionamiento de las diversas gerencias?					
GESTION DE INVENTARIOS		1	2	3	4	5
9	¿El ingreso de los bienes a los almacenes precisan de un control estricto para tener las cantidades exactas?					
10	¿Los bienes adquiridos se ubican adecuadamente para atender con prontitud a los usuarios internos?					
11	¿El registro de salida de bienes se garantiza con previa revisión y conteo de cada ítem?					
12	¿La salida de los bienes del almacén se cumple dentro del horario establecido de manera frecuente?					

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCION AL USUARIO INTERNO

N.º	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
PREPARACION DEL SERVICIO						
13	¿El diseño de los productos al preparar los pedidos asegura una buena atención al usuario interno?					
14	¿Es determinante el diseño de los bienes siempre que cumplan con la calidad requerida y satisfaga la necesidad del usuario interno?					
15	¿Los empaques de los productos se valoran antes de la decisión de compra para evitar se dañe en el traslado al lugar solicitado?					
16	¿El hecho de tener los productos empacados favorece la rápida atención a los usuarios internos?					
IMAGEN DEL SERVICIO		1	2	3	4	5
17	¿En la presentación de los productos se permite identificar los productos al ser almacenados?					
18	¿Todos los productos se entregan con sus empaques sellados para el fácil conteo de los pedidos?					
19	¿Se toma en cuenta las marcas de los productos para tomar la decisión de compra?					
20	¿Se opta las compras de productos de marca para garantizar su calidad?					
CALIDAD DEL SERVICIO		1	2	3	4	5

21	¿Una buena atención brindada asegura que los productos no se dañen en el traslado?					
22	¿Se almacenan los productos en zonas seguras, según el tamaño y peso para su buena conservación?					
23	¿Resulta importante el tiempo de atención de los pedidos de los usuarios internos para no interrumpir las labores de las gerencias?					
24	¿El personal identifica con facilidad la ubicación de los productos, para cumplir su labor con el menor tiempo posible?					

Gracias .

Anexo 4: Validación de expertos

Experto 1 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer Logístico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública y gobernabilidad / docencia Universitaria// Gerencia en empresas privadas
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario: _

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Luis Manuel Cárdenas Castillo
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Personal que labora en diversas Áreas de la Entidad
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de abastecimiento	Gestión de adquisiciones	Tal que se busca contar con lo necesario para cumplir las labores operativas, tal que se hace la evaluación y selección de los requerimientos para la empresa.
	Gestión de proveedores	Es relevante porque se cuenta con empresas idóneas para hacer entrega de lo que se requiere tal que se identifica adecuadamente todo lo requerido y se incorpora en la lista de productos requeridos
	Gestión de inventarios	Que represente un aspecto relevante para la organización, ya que tiene que ver con el ingreso de bienes para atender las necesidades de la organización y la salida de bienes según lo requerido por cada dependencia, manteniendo el stock necesario para atender oportunamente.
Atención al usuario interno	Preparación del servicio	Al que los usuarios valoran la atención que se brinda considerando la organización que se tiene en el área y la estrategia de servicio que manejan para cubrir las necesidades de la organización.
	Imagen del servicio	Tal que tiene relevancia para la organización en la medida que se garantiza la atención debida, para lo cual el personal pone en práctica sus habilidades y flexibilidad ante las necesidades de atender los requerimientos de las áreas solicitantes.
	Calidad del servicio	En la medida que se garantice el cumplimiento con los materiales requeridos según las necesidades del área solicitante, considerando la seguridad de la entrega de lo solicitado y la empatía que tienen con los encargados de hacer la recepción de los pedidos

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre *gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	1. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de abastecimiento

• **Primera dimensión:** Gestión de adquisiciones

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que el plan de abastecimiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	1	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La evaluación de las compras se hace con anticipación?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se seleccionan las compras de acuerdo a las necesidades de cada gerencia?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La selección de las compras se hace en función de los requerimientos de las gerencias?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Segunda dimensión:** Gestión de proveedores

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los proveedores son seleccionados según su experiencia en el abastecimiento?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toman decisiones en identificar buenos proveedores que tengan prestigio en el mercado?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se incorporan nuevos proveedores homologados para asegurar la atención oportuna?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La función de los proveedores es importante para el buen funcionamiento de las diversas gerencias?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión:** Gestión de inventarios

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El ingreso de los bienes a los almacenes precisan de un control estricto para tener las cantidades exactas?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los bienes adquiridos se ubican adecuadamente para atender con prontitud a los usuarios internos?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El registro de salida de bienes se garantiza con previa revisión y conteo de cada ítem?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La salida de los bienes del almacén se cumple dentro del horario establecido de manera frecuente?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario Interno

• Primera dimensión: Preparación del servicio

Objetivos de la Dimensión: *Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El diseño de los productos al preparar los pedidos asegura una buena atención al usuario interno?	1	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Es determinante el diseño de los bienes siempre que cumplan con la calidad requerida y satisfaga la necesidad del usuario interno?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los empaques de los productos se valoran antes de la decisión de compra para evitar se dañe en el traslado al lugar solicitado?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El hecho de tener los productos empacados favorece la rápida atención a los usuarios internos?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• Segunda dimensión: Imagen del servicio

Objetivos de la Dimensión: *Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿En la presentación de los productos se permite identificar los productos al ser almacenados?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Todos los productos se entregan con sus empaques sellados para el fácil conteo de los pedidos?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toma en cuenta las marcas de los productos para tomar la decisión de compra?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se opta las compras de productos de marca para garantizar su calidad?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión:** Calidad del servicio

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Una buena atención brindada asegura que los productos no se dañen en el traslado?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se almacenan los productos en zonas seguras, según el tamaño y peso para su buena conservación?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Resulta importante el tiempo de atención de los pedidos de los usuarios internos para no interrumpir las labores de las gerencias?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El personal identifica con facilidad la ubicación de los productos, para cumplir su labor con el menor tiempo posible?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable()

Apellidos y nombres del juez validador: Santa Cruz Carhuamaca Juan Máximo
DNI: 09328938

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7406-7721>

Lima, 15 de junio de 2023



JUAN MÁXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
Ingeniero Industrial
CIP N° 243055

Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca
DNI: 09328938

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 2
Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer logístico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	GONZALO CALDERÓN PURIHUAMAN
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA – MODULO DE PRÁCTICA E INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	I.E.S.P.P “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” - CHICLAYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-----

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Luis Manuel Cárdenas Castillo
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Personal que labora en diversas Áreas de la Entidad
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de abastecimiento	Gestión de adquisiciones	Tal que se busca contar con lo necesario para cumplir las labores operativas, tal que se hace la evaluación y selección de los requerimientos para la empresa.
	Gestión de proveedores	Es relevante porque se cuenta con empresas idóneas para hacer entrega de lo que se requiere tal que se identifica adecuadamente todo lo requerido y se incorpora en la lista de productos requeridos
	Gestión de inventarios	Que represente un aspecto relevante para la organización, ya que tiene que ver con el ingreso de bienes para atender las necesidades de la organización y la salida de bienes según lo requerido por cada dependencia, manteniendo el stock necesario para atender oportunamente.
Atención al usuario interno	Preparación del servicio	Al que los usuarios valoran la atención que se brinda considerando la organización que se tiene en el área y la estrategia de servicio que manejan para cubrir las necesidades de la organización.
	Imagen del servicio	Tal que tiene relevancia para la organización en la medida que se garantiza la atención debida, para lo cual el personal pone en práctica sus habilidades y flexibilidad ante las necesidades de atender los requerimientos de las áreas solicitantes.
	Calidad del servicio	En la medida que se garantice el cumplimiento con los materiales requeridos según las necesidades del área solicitante, considerando la seguridad de la entrega de lo solicitado y la empatía que tienen con los encargados de hacer la recepción de los pedidos

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	1. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de abastecimiento

• Primera dimensión: Gestión de adquisiciones

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que el plan de abastecimiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	1	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La evaluación de las compras se hace con anticipación?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se seleccionan las compras de acuerdo a las necesidades de cada gerencia?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La selección de las compras se hace en función de los requerimientos de las gerencias?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• Segunda dimensión: Gestión de proveedores

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los proveedores son seleccionados según su experiencia en el abastecimiento?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toman decisiones en identificar buenos proveedores que tengan prestigio en el mercado?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se incorporan nuevos proveedores homologados para asegurar la atención oportuna?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La función de los proveedores es importante para el buen funcionamiento de las diversas gerencias?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión:** Gestión de inventarios

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El ingreso de los bienes a los almacenes precisan de un control estricto para tener las cantidades exactas?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los bienes adquiridos se ubican adecuadamente para atender con prontitud a los usuarios internos?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El registro de salida de bienes se garantiza con previa revisión y conteo de cada ítem?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La salida de los bienes del almacén se cumple dentro del horario establecido de manera frecuente?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario Interno

• **Primera dimensión:** Preparación del servicio

Objetivos de la Dimensión: *Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El diseño de los productos al preparar los pedidos asegura una buena atención al usuario interno?	1	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Es determinante el diseño de los bienes siempre que cumplan con la calidad requerida y satisfaga la necesidad del usuario interno?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los empaques de los productos se valoran antes de la decisión de compra para evitar se dañe en el traslado al lugar solicitado?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El hecho de tener los productos empacados favorece la rápida atención a los usuarios internos?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Segunda dimensión:** Imagen del servicio

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

• **Segunda dimensión:** Imagen del servicio

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿En la presentación de los productos se permite identificar los productos al ser almacenados?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Todos los productos se entregan con sus empaques sellados para el fácil conteo de los pedidos?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toma en cuenta las marcas de los productos para tomar la decisión de compra?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se opta las compras de productos de marca para garantizar su calidad?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión:** Calidad del servicio

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Una buena atención brindada asegura que los productos no se dañen en el traslado?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se almacenan los productos en zonas seguras, según el tamaño y peso para su buena conservación?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Resulta importante el tiempo de atención de los pedidos de los usuarios internos para no interrumpir las labores de las gerencias?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El personal identifica con facilidad la ubicación de los productos, para cumplir su labor con el menor tiempo posible?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems si corresponden a los indicadores permite realizar la investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿En la presentación de los productos se permite identificar los productos al ser almacenados?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Todos los productos se entregan con sus empaques sellados para el fácil conteo de los pedidos?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toma en cuenta las marcas de los productos para tomar la decisión de compra?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se opta las compras de productos de marca para garantizar su calidad?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión:** Calidad del servicio

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Una buena atención brindada asegura que los productos no se dañen en el traslado?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se almacenan los productos en zonas seguras, según el tamaño y peso para su buena conservación?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Resulta importante el tiempo de atención de los pedidos de los usuarios internos para no interrumpir las labores de las gerencias?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El personal identifica con facilidad la ubicación de los productos, para cumplir su labor con el menor tiempo posible?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems si corresponden a los indicadores permite realizar la investigación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

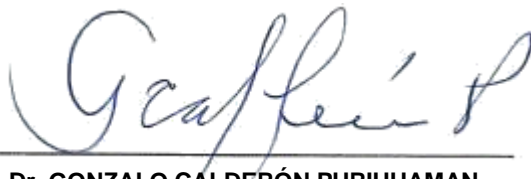
Aplicable después de corregir ()

No es aplicable()

Apellidos y nombres del juez validador: Calderón Parihuaman, Gonzalo
DNI: 40029894

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0940-8814>

Lima, 18 de junio del 2023



Dr. GONZALO CALDERÓN PURIHUAMAN

DNI N° 17409516

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer Logístico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Néstor Cuba Carbajal
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública y docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad de San Martín de Porres
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-----

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Luis Manuel Cárdenas Castillo
Procedencia:	Experiencia profesional
Administración:	Personal que labora en diversas Áreas de la Entidad
Tiempo de aplicación:	Versión propia 2023
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital
Significación:	Gestión de abastecimiento y atención al usuario interno

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
	Gestión de adquisiciones	Tal que se busca contar con lo necesario para cumplir las labores operativas, tal que se hace la evaluación y selección de los requerimientos para la empresa.

Gestión de abastecimiento	Gestión de proveedores	Es relevante porque se cuenta con empresas idóneas para hacer entrega de lo que se requiere tal que se identifica adecuadamente todo lo requerido y se incorpora en la lista de productos requeridos
	Gestión de inventarios	Que represente un aspecto relevante para la organización, ya que tiene que ver con el ingreso de bienes para atender las necesidades de la organización y la salida de bienes según lo requerido por cada dependencia, manteniendo el stock necesario para atender oportunamente.
Atención al usuario interno	Preparación del servicio	Al que los usuarios valoran la atención que se brinda considerando la organización que se tiene en el área y la estrategia de servicio que manejan para cubrir las necesidades de la organización.
	Imagen del servicio	Tal que tiene relevancia para la organización en la medida que se garantiza la atención debida, para lo cual el personal pone en práctica sus habilidades y flexibilidad ante las necesidades de atender los requerimientos de las áreas solicitantes.
	Calidad del servicio	En la medida que se garantice el cumplimiento con los materiales requeridos según las necesidades del área solicitante, considerando la seguridad de la entrega de lo solicitado y la empatía que tienen con los encargados de hacer la recepción de los pedidos

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión de abastecimiento y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023. Elaborado por *Luis Manuel Cárdenas Castillo* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	1. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión de abastecimiento

• Primera dimensión: Gestión de adquisiciones

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de adquisiciones y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que el plan de abastecimiento es adecuado para cumplir con las labores del área?	1	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La evaluación de las compras se hace con anticipación?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se seleccionan las compras de acuerdo a las necesidades de cada gerencia?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La selección de las compras se hace en función de los requerimientos de las gerencias?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Segunda dimensión: Gestión de proveedores**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Los proveedores son seleccionados según su experiencia en el abastecimiento?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toman decisiones en identificar buenos proveedores que tengan prestigio en el mercado?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se incorporan nuevos proveedores homologados para asegurar la atención oportuna?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La función de los proveedores es importante para el buen funcionamiento de las diversas gerencias?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión: Gestión de inventarios**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El ingreso de los bienes a los almacenes precisan de un control estricto para tener las cantidades exactas?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los bienes adquiridos se ubican adecuadamente para atender con prontitud a los usuarios internos?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El registro de salida de bienes se garantiza con previa revisión y conteo de cada ítem?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿La salida de los bienes del almacén se cumple dentro del horario establecido de manera frecuente?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario Interno

• **Primera dimensión: Preparación del servicio**

Objetivos de la Dimensión: *Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿El diseño de los productos al preparar los pedidos asegura una buena atención al usuario interno?	1	✓	✓	✓	NINGUNA

¿Es determinante el diseño de los bienes siempre que cumplan con la calidad requerida y satisfaga la necesidad del usuario interno?	2	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Los empaques de los productos se valoran antes de la decisión de compra para evitar se dañe en el traslado al lugar solicitado?	3	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El hecho de tener los productos empacados favorece la rápida atención a los usuarios internos?	4	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Segunda dimensión: Imagen del servicio**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿En la presentación de los productos se permite identificar los productos al ser almacenados?	5	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Todos los productos se entregan con sus empaques sellados para el fácil conteo de los pedidos?	6	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se toma en cuenta las marcas de los productos para tomar la decisión de compra?	7	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se opta las compras de productos de marca para garantizar su calidad?	8	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión: Calidad del servicio**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y atención al usuario interno en una Municipalidad Distrital de la Región Callao, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Una buena atención brindada asegura que los productos no se dañen en el traslado?	9	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Se almacenan los productos en zonas seguras, según el tamaño y peso para su buena conservación?	10	✓	✓	✓	NINGUNA
¿Resulta importante el tiempo de atención de los pedidos de los usuarios internos para no interrumpir las labores de las gerencias?	11	✓	✓	✓	NINGUNA
¿El personal identifica con facilidad la ubicación de los productos, para cumplir su labor con el menor tiempo posible?	12	✓	✓	✓	NINGUNA

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable()

Apellidos y nombres del juez validador: Cuba Carbajal, Néstor DNI:
40029894

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751>

Lima, 21 de junio de 2023



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 21/06/2023 16:12:45-0500

Dr. NESTOR CUBA CARBAJAL

**DNI:
40029894**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4: Fiabilidad de la prueba piloto

Rangos de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Coefficiente de Alfa	Rango
> 0.9 a 0.95	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
> 0.4	Inaceptable

Fuente: Hernández y Mendoza (2019)

VARIABLE 1: La gestión de abastecimiento

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	15

De la prueba de fiabilidad de la gestión de abastecimiento mediante el software SPSS - 25, resultó 0,913 siendo excelente, tal que los ítems son consistentes.

VARIABLE 2: Atención al usuario interno

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

De la prueba de fiabilidad de la atención al usuario interno mediante el software SPSS - 25, resultó 0,938 siendo excelente, tal que los ítems son consistentes.

Anexo 5: Valores de Rho de Spearman para estadística inferencial

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100)

Anexo 6: Base de datos de las variables

No	VARIABLE 1: Gestión de abastecimiento												VARIABLE 2: Atención al usuario interno												V1	V2	Dimensiones de V1			Dimensiones de V2				
	Gestión de adquisiciones				Gestión de proveedores				Gestión de inventarios				Percepción del servicio				Imagen del servicio				Calidad del servicio						d1	d2	d3	dd1	dd2	dd3		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12										
E1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	49	18	17	16	17	16	16
E2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	31	30	8	12	11	11	10	9	
E3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	36	10	12	12	12	12	12	
E4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40	36	14	14	12	14	12	10		
E5	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	24	33	8	8	8	13	10	10		
E6	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	27	32	8	10	9	12	10	10		
E7	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	33	32	11	11	11	11	9	12		
E8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	30	34	12	10	8	12	12	10		
E9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	22	26	7	8	7	8	9	9		
E10	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34	30	10	12	12	9	9	12		
E11	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39	49	18	12	9	17	16	16		
E12	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	29	30	8	10	11	11	10	9		
E13	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	36	10	10	8	12	12	12		
E14	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	30	36	14	9	7	14	12	10		
E15	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	31	33	8	11	12	13	10	10		
E16	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	32	32	11	12	9	12	10	10		
E17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	33	32	12	10	11	11	9	12		
E18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	24	34	7	9	8	12	12	10		
E19	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	26	26	10	9	7	8	9	9		
E20	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34	30	10	12	12	9	9	12		
E21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51	49	18	17	16	17	16	16		
E22	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	31	30	8	12	11	11	10	9		
E23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	36	10	12	12	12	12	12		
E24	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40	36	14	14	12	14	12	10		
E25	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	24	33	8	8	8	13	10	10		

E26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	49	18	17	16	17	16	16			
E27	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	31	30	8	12	11	11	10	9
E28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	36	10	12	12	12	12	12	
E29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	40	36	14	14	12	14	12	10	
E30	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	24	33	8	8	8	13	10	10	
E31	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	31	33	8	11	12	13	10	10	
E32	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	32	32	11	12	9	12	10	10	
E33	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	33	32	12	10	11	11	9	12	
E34	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	24	34	7	9	8	12	12	10	
E35	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	26	26	10	9	7	8	9	9	
E36	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	34	30	10	12	12	9	9	12	
E37	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51	49	18	17	16	17	16	16	
E38	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	31	30	8	12	11	11	10	9	
E39	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	36	10	12	12	12	12	12	
E40	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	40	36	14	14	12	14	12	10	
E41	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	24	33	8	8	8	13	10	10	
E42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	36	10	12	12	12	12	12	
E43	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	40	36	14	14	12	14	12	10	
E44	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	24	33	8	8	8	13	10	10	
E45	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	27	32	8	10	9	12	10	10	
E46	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	33	32	11	11	11	11	9	12	
E47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	30	34	12	10	8	12	12	10	
E48	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	22	26	7	8	7	8	9	9	
E49	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	34	30	10	12	12	9	9	12	
E50	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	39	49	18	12	9	17	16	16	