



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el  
Ministerio de Educación, Lima – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Garcia Garcia, Alejandro (ORCID: 0000-0002-0283-440X)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (ORCID: 0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi madre por su apoyo y consejos en los momentos difíciles y a mi padre, aunque no esté físicamente sé que de alguna manera lo está y siempre guía mis pasos.

A mi esposa e hijas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme seguir realizándome son mi motivación, inspiración y felicidad.

### **Agradecimiento**

A mi esposa e hijas por darme las fuerzas necesarias para salir adelante y continuar este largo camino que aún me queda por aprender y brindarles mis sabias enseñanzas.

A mi asesor, por la paciencia y tiempo dedicado para el desarrollo y culminación de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de la variable Gestión de almacenes	19
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de las dimensiones de la variable Gestión de almacenes	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de la variable Satisfacción de áreas usuarias	21
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de las dimensiones de la variable Satisfacción de áreas usuarias	23
Tabla 5. Significancia y correlación entre la Gestión de almacenes y la Satisfacción de áreas usuarias	24
Tabla 6. Significancia y correlación entre el Suministro oportuno y la Satisfacción de áreas usuarias	25
Tabla 7. Significancia y correlación entre las Operaciones eficientes y la Satisfacción de áreas usuarias	27
Tabla 8. Significancia y correlación entre los Sistemas de información y la Satisfacción de áreas usuarias	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por título Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021. La metodología utilizada ha sido de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con corte transversal. Además, se consideró una población de 90 servidores que se encuentran vinculados directamente a la gestión del almacén. Asimismo, la técnica aplicada fue la encuesta la cual fue realizada de manera presencial, el instrumento aplicado fue el cuestionario de 18 preguntas para la primera variable y 15 preguntas para la segunda variable, bajo la escala de Likert de cada variable, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos por tres profesionales. La determinación de la estadística de confiabilidad fue a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado lo siguiente: variable Gestión de Almacenes 0,963 y la variable Satisfacción de áreas Usuarias 0,940. Seguidamente mediante un análisis de inferencia se realizó la prueba de hipótesis usando el Rho de Spearman para ver el nivel de significancia y el tipo de relación entre las variables, para esto se utilizó el programa SPSS V.24, obteniendo como resultado que existe una correlacion bilateral positiva alta con un Rho Spearman de 0,802, concluyendo que existe directa y significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación.

Palabras Clave: Gestión de Almacenes, inventarios, satisfacción de áreas usuarias.

## **Abstract**

The present research work is entitled Warehouse management and satisfaction of user areas in the Ministry of Education, Lima 2021, which had as its main objective to determine the relationship between warehouse management and the satisfaction of user areas in the Ministry of Education, Lima 2021. The methodology used has been of a basic type, of a descriptive correlational level, of a quantitative approach, of a non-experimental design and with a cross-sectional section. In addition, a population of 90 servers that are directly linked to warehouse management was considered. Likewise, the applied technique was the survey which was carried out in person, the applied instrument was the questionnaire of 18 questions for the first variable and 15 questions for the second variable, under the Likert scale of each variable, which were validated through expert judgment by three professionals. The determination of the reliability statistic was through the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining the following result: Warehouse Management variable 0.963 and the User area Satisfaction variable 0.940. Next, through an inference analysis, the hypothesis test was carried out using Spearman's Rho to see the level of significance and the type of relationship between the variables, for this the SPSS V.24 program was used, obtaining as a result that there is a correlation high positive bilateral with a Rho Spearman of 0.802, concluding that there is a direct and significant relationship between warehouse management and the satisfaction of user areas in the Ministry of Education.

**Keywords:** Warehouse Management, inventories, satisfaction of user areas.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de almacenes a nivel mundial en el sector público o estatal es una necesidad, espacio donde se ubican los bienes recepcionados a cargo de personas previamente capacitadas para cumplir tal fin de manera eficiente, dicho aspecto es resaltado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente en el objetivo 16, numeral 16.7 el cual busca garantizar la adopción en todos los niveles del estado de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades, sobre todo a las planteadas por las distintas áreas usuarias de las entidades Gubernamentales.

La gestión pública en una sociedad globalizada del sistema capitalista y por la dependencia tecnológica, hace que los bienes sean importados y los envíos se realizan por vía aérea, marítima, terrestre y necesariamente son recepcionados y almacenados en almacenes con una infraestructura adecuada y administrados por almaceneros previamente capacitados para cumplir tales roles.

El libre intercambio comercial en una sociedad globalizada y de libre competencia de un país productor a consumidor, se ha hecho una necesidad de acceso en los países no industrializados esta forma de intercambio comercial es cada vez de dependencia en los países del tercer mundo no industrializados, las mercancías que circulan son depositados en un espacio llamado los almacenes tanto de productos de exportación y de importación provenientes de diferentes países del mundo (Gómez, 2016).

En todo el territorio peruano existen los almacenes, con una adecuada infraestructura que cumplen con los requerimientos y necesidades para ayudar a las áreas usuarias en sus labores cotidianas de cada entidad ya sea pública o privada y para su manejo eficiente se necesitan de almaceneros que cuenten con experiencia tanto técnica como operativa, siguiendo los lineamientos normativos para aceptar los materiales, bienes que ingresan al almacén. La recepción se realiza de acuerdo a las normativas de cada entidad o empresa, por lo general la recepción se realiza de manera conjunta con las áreas que solicitaron un determinado requerimiento de materiales.

El servidor del almacén se encarga de recepcionar los materiales de acuerdo a la relación que se encuentra en la determinada orden de compra emitida por el área de logística y simultáneamente revisa si la guía de remisión se encuentra correctamente elaborada por el proveedor, una vez verificado si esta todo correcto firman y sellan la guía de remisión y posterior a ello, ingresan los bienes a los espacios del almacén para ser custodiados hasta su distribución final a las determinadas áreas solicitantes.

En todas las instituciones de gestión pública del Perú, los bienes y servicios que el Estado importa en concordancia con los requerimientos y necesidades de las áreas usuarias, primero llegan a la aduana lugar donde son depositados en almacenes y luego se realiza el desaduanaje a cargo de los sectores o los ministerios respectivos para destinar a las áreas usuarias de las distintas Unidades de Gestión Educativas Locales [UGELs].

El Ministerio de Educación [MINEDU] previa demanda de requerimientos de bienes y servicios para todas las instituciones del sistema educativo público del país importó computadoras, laptops, tablets para ser distribuidos en todas las instituciones educativas por regiones, UGELs del sistema educativo básico regular. Las compras importadas aún más se incrementaron para la educación virtual durante esta pandemia producida por el SARS-COV-2, esto con el fin de garantizar la conectividad de los estudiantes y la interacción vía internet.

Antes de su distribución estos bienes señalados fueron necesariamente almacenados en los almacenes del Ministerio de Educación y la gestión en el proceso de su distribución a áreas usuarias y son las distintas instituciones educativas del país a nivel de la región de Lima estuvieron a cargo de los almaceneros.

Las funciones indicadas para poder cumplir de manera eficiente requieren la capacitación del personal de manera permanente en concordancia con las innovaciones técnicas y normativas y para poder asegurar el capital humano competitivo con determinadas capacidades, habilidades y destrezas con el fin de satisfacer a las áreas usuarias tanto al interior de la institución y del mismo modo al del exterior. Por tanto, la recepción, control y distribución de los materiales exige no sólo la capacidad de los almaceneros en la gestión eficiente

de sus funciones, sino también, conocer los requisitos mínimos y técnicos de los materiales adquiridos.

A continuación, la realidad problemática nos lleva a formular interrogantes como el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021? Del mismo modo se formuló los **problemas específicos**, primero ¿Cuál es la relación entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021?, segundo ¿Cuál es la relación entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación Lima, 2021? como último problema específico ¿Cuál es la relación entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021?

El trabajo de investigación se **justifica teóricamente** por que el resultado del trabajo aportará con el acrecentamiento de los conocimientos científicos-teóricos y que sirva de modelo para otras investigaciones futuras, debido que no existen investigaciones sobre el tema de gestión de almacenes en el ámbito educativo, precisamente en el MINEDU. En esta coyuntura el estado como política tomó la decisión de importar más bienes como laptops, tablets destinadas para los distintos centros educativos públicos del país.

Sobre la **justificación metodológica** se diseñará nuevos formatos de instrumentos validados a cargo de expertos para innovar la gestión de almacenes y además diseñar nuevas herramientas y estrategias de gestión eficientes a partir de las debilidades y fortalezas identificadas en todo el proceso administrativo y que sirva a otras unidades descentralizadas por regiones, direcciones regionales, UGELES para asegurar la existencia de bienes según la demanda de los usuarios solicitantes.

Y en la **justificación practica o aplicativa** se diseñará directivas internas de actualización periódica del plan de trabajo para ejecutar de manera rápida y eficiente los inventarios cíclicos para remitir información en el tiempo establecido; del mismo modo diseñar nuevas estrategias de reporte de stock diario de los bienes almacenados informatizados para el monitoreo de los registros de SIGA y el movimiento en los BINCARD de manera oportuna de los ingresos y salidas de los bienes del almacén.

Las debilidades identificadas en el desarrollo del proyecto permitirán mejorar la ejecución con eficiencia y lograr las metas y objetivos de la política institucional.

La importancia en la gestión de todo almacén radica en guardar y conservar los bienes para utilizar según la demanda de manera gradual, por la entidad, y ahí la importancia de un almacén en una institución pública y poder acortar el tiempo que transcurre entre la recepción de los materiales y la distribución o entrega de los mismos a áreas usuarias respectivas (Salazar, 2017).

Después de explicar la importancia del estudio, se planteó los siguientes objetivos empezando por el **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021. Por consiguiente, los **objetivos específicos** primero, Establecer la relación que existe entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021. Segundo, Establecer la relación que existe entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, finalmente como tercer objetivo, Establecer la relación que existe entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.

Del mismo modo se planteó las hipótesis, las cuales según los resultados obtenidos se rechazarán o aceptaran, a continuación, se presentan los siguientes: **hipótesis general** se planteó: Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021. Seguidamente las **hipótesis específicas** de la siguiente manera: Primero, existe relación significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021. Segundo, existe relación significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021. Por último, como tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Acto seguido en relación al marco teórico, en una primera instancia la presente investigación se consideró como **antecedentes nacionales** relacionados con la variable gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias a los siguientes:

Choquehuanca (2017), en la tesis denominada *Gestión de almacenes en una empresa logística en la ciudad de Lima en los periodos 2016 -2017* (Tesis de Maestría), su objetivo fue emplear indicadores logísticos en cada dimensión, dividida la gestión de almacenes. El desarrollo de la indagación es de enfoque cuantitativo, el procedimiento es hipotético deductivo, su diseño no experimental. En la hipótesis como resultado se obtuvo rechazando el  $H_0$  y esto se debió al valor de la significancia  $\leq 0.05$  que se obtuvo cuando se aplicó la T de Student para muestras independientes. A partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva de satisfacer a las áreas usuaria, mediante una gestión adecuada.

Tapia (2020), en la tesis denominada *Modelo 5s y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos, Lima 2020* (Tesis de Maestría). Tuvo como principal objetivo es establecer como el Modelo 5s se relaciona con la gestión de almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos. La indagación es pura, correlacional, cuantitativo, diseño no experimental transversal. La muestra de 152 trabajadores del almacén. La técnica encuesta aplicado mediante Google forms, el instrumento cuestionario con escala de valoración Likert, previo el validez y confiabilidad. Se culmina con un resultado de carácter moderada baja entre las variables con el Modelo indicado, a partir de este resultado se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones al logro de eficiencia en la gestión del almacén.

Tume (2020), en la tesis denominada *Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en la sección de farmacia del Hospital Las Mercedes, Paita 2020* (Tesis de Maestría), tuvo como objetivo caracterizar los criterios de ubicación de los bienes en espacios adecuados como parte de la organización y gestión de bienes recepcionados. El trabajo fue cuantitativo,

pura, no experimental de diseño descriptivo simple, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento aplicado el cuestionario previamente validado y de consistencia respectiva con el alfa de Cronbach. En conclusión, los encuestados calificaron como regular las estrategias de almacenamiento en un 52% y como buena 39.1% respectivamente.

Mayhua y Ramos (2017), en su tesis investigada denominada *Compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica - periodo 2015* (Tesis de Maestría). Investigación de nivel correlacional, diseño no experimental, descriptivo, método científico, método particular descriptivo, analítico, inductivo, deductivo con una población de 115 servidores. Esta investigación obtuvo como resultado: las Compras de papelería por convenio marco se relacionan de manera débilmente efectivo con la Satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica.

Montalvo, Estrada, y Mamani, (2020) en la tesis denominada *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado* (Tesis de Maestría), el objetivo es determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La investigación es cuantitativa, el diseño no experimental y el nivel correlacional. La población está formada por usuarios atendidos en traumatología y la muestra constituida por 152 usuarios, cantidad obtenida mediante un muestreo probabilístico. Los instrumentos utilizados son el Cuestionario. El 65,1% de usuarios opinan que la calidad del servicio que reciben es regular, a partir de ello se afirma que la investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones efectivas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Así mismo para los **antecedentes internacionales** encontrados relacionado con la variable gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias, que van acorde a la presente investigación se consideró a los siguientes.

Barbosa y Díaz (2020), en la tesis denominada *Gestión de almacenamiento y control de inventario en alcaldías del Alto Magdalena - caso Guayaquil y Nariño Cundinamarca-2020* (Tesis de Maestría). El objetivo principal fue innovar el control de los inventarios y la administración del almacenamiento en los almacenes de las alcaldías de los municipios, la investigación es mixta, metodología six sigma, comprende las fases: calcular, examinar, perfeccionar, controlarse incluye la infraestructura de almacenamiento, organización y control, sistematización y personal. En conclusión, se lograron observar de manera directa acerca de la innovación del monitoreo de los inventarios y la correcta administración del almacenamiento. A partir de ello se afirma que la investigación aporta al conocimiento científico por que brinda orientaciones en la innovación de la gestión pública de almacenes.

Sales (2016), en la tesis denominada *Gestión de almacén de las mercancías en abandono del SENA E Distrito Esmeraldas* (Tesis de maestría). Esta investigación presentó un modelo actual con el fin de tener una buena administración de las mercancías en la bodega de abandonos y remates, tomando en cuenta que en la actualidad la utilización de la gestión de almacenes es necesario porque contribuye al desarrollo logístico de las mercancías. Por tanto, para lograr el propósito se entrevistaron a los responsables mediante una ficha de observación, previamente validada y confiable, cuyos resultados permitieron corroborar con la contratación de la hipótesis planteada. A partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva de proponer la gestión de almacenes.

Barros (2018), en la tesis denominada *Estudio de la administración de los inventarios de la Compañía Yerquim S.A. de Quevedo* (Tesis de Maestría), tuvo como objetivo dar un diagnóstico a la actual administración la realización de recuento de bienes y pertenencias con el fin de determinar las inconsistencias y plantear las estrategias de mejoras para el perfeccionamiento de los inventarios. La indagación se realizó de manera documental y de campo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, de alcance, no probabilístico discrecional. El nivel de los inventarios no fue óptimo, existieron artículos fuera de stock siendo una dificultad en la operatividad de la empresa el resultado se

dedujo de la teoría general sobre el caso particular de la administración, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que implanto dos modelos de control de inventarios.

Ayoví (2021), en la tesis denominada *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas* (Tesis de Maestría). Tiene como objetivo general; analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de urgencias del Hospital. Se utilizó una metodología cuantitativa, la investigación se realizó con métodos de alcance descriptivo, deductivo y transversal. En conclusión, de esta investigación se demostró que el 58.03% de los usuarios que asisten a la atención en la zona de emergencias muestran su conformidad con la atención brindada, otro grupo fue el 41.97% mostró disconformidad. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico por que brinda orientaciones en relación efectiva de cómo se tienen que gestionar para mejorar la atención hacia la satisfacción a los usuarios.

García Espinoza, (2017), en la tesis denominada *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras*. (Tesis de Maestría). Tuvo como propósito diagnosticar la satisfacción de los usuarios externos. Se incluyó 241 datos de pacientes, para conocer la satisfacción. Los servicios a los que más acude la población son cardiología 47.70% y neumología 32.40%, predominando el sexo femenino. Les pareció que las instalaciones en cuanto a ventilación, iluminación y limpieza en general son muy buenos. En conclusión, la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que se brindan en la consulta externa, a partir de ello se afirma que la investigación aporta al conocimiento científico porque orienta a gestionar la mejora de la atención hacia la satisfacción de los usuarios.

Para la formulación de las **bases teóricas** del tema objeto de estudio se revisó los trabajos previos por variables, en este caso se revisaron los antecedentes de la **variable Gestión de almacenes** de tesis y artículos científicos de ámbito internacional y nacional relacionados con la gestión pública de almacenes. Al mismo tiempo se incluye las bases teóricas y conceptuales de las dimensiones de ambas variables. En el proceso de formulación del marco

teórico, como trabajos previos se procedieron a describir los antecedentes internacionales y nacionales encontrados por cada variable de investigación.

Asimismo, fue necesario revisar la base técnico - normativas de la gestión pública de almacenes específicamente normadas para la gestión de almacenes y la atención a áreas usuarias del Ministerio de Educación (MINEDU) que a la letra señala que las funciones de la gestión de almacenes, según la Resolución de Secretaría General 084 – 2019 – MINEDU. La gestión de almacenes consiste en verificar que los bienes que ingresan cumplan con los requisitos del área usuaria y los contratados mediante la orden de compra. Es de aplicación a la Oficina de Logística del MINEDU. El Coordinador de Almacén es responsable de hacer cumplir las actividades de dicho procedimiento. Luego se sustenta las bases teóricas por variables de investigación.

Mora (2010, p. 115) quién sostiene el almacenamiento es el resguardo de las existencias, custodiarla y conservarla adecuadamente por un ciclo de tiempo determinado; permitir el trabajo de despacho cuando se requiera. Se puede afirmar que el autor tiene como concepto del almacenaje al estado en el que se encuentra el producto o mercancía y como se encuentra ubicada dentro de un almacén, bajo el amparo necesario estimando la característica del producto en una ubicación adecuada y pertinente. Del mismo modo Rosero & Ponce, (2015) el autor argumenta que la gestión del almacén exige cumplir un conjunto de procesos o fases según el protocolo establecido, dependiendo de las características de los bienes a ubicarse en una infraestructura diseñada al cumplimiento de tal propósito.

La variable gestión de almacenes tenemos que Iglesias, (2012). Dicho enlace como engranaje coherente y lógico debe ser implementado adecuadamente según los criterios técnicos que establecen los protocolos establecidos. Según (Gómez, 2013). El almacén es el espacio que permite ubicar los bienes de manera adecuada tomando en cuenta como criterio técnico la existencia de una infraestructura diseñada concordante con las características de los bienes recepcionados para luego distribuirlos a las áreas usuarias en las fechas programadas.

Para ello, es preciso analizar las **dimensiones** de la Gestión de almacenes, ya que según Carreño (2011) existen 3 dimensiones: (1) Suministro oportuno, (2) Operaciones eficientes y (3) Sistema de información.

La **dimensión Suministro oportuno**, Según (Jiménez Sánchez & Hernández García , 2002, pág. 18) Integración de procesos, determinadas capacidades, saberes y técnicas necesarias de compras, almacenamiento, distribución de insumos, bienes específicos y activos.

La definición de suministro es la agrupación de empresas integradas por proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores coordinados eficientemente por relaciones de colaboración para colocar los requerimientos de insumos o productos en cada eslabón de la cadena en el tiempo preciso al menor costo, buscando el mayor impacto en las cadenas de valor de los integrantes con el propósito de satisfacer los requerimientos de los consumidores (Jiménez, 2000).

La **dimensión Operaciones eficientes**, según (Gómez, Brito, & Guerrero, 2020, pág. 10), son conjunto de acciones planificadas concordante con los criterios técnicos y normativos de gestión de los bienes como parte de una dirección establecida en el cumplimiento obligatorio de los materiales que ingresan a la entidad, para luego ser distribuida como parte operativa de las actividades en la gestión de los almacenes.

La **dimensión Sistema de información**, según (Alvarado & Tovar, 2018), toda organización y sus elementos están relacionados como un engranaje articulado en un todo a fin de facilitar la ejecución de las acciones establecidas con el objetivo de garantizar la viabilidad eficiente de todos los componentes existentes para brindar información precisa y clara ante determinadas exigencias de los solicitantes (Tovar, s.f.).

En ese mismo sentido de manera similar se revisaron las **bases teóricas** adecuadas para la **variable satisfacción de áreas usuarias**. Revisando la literatura existente satisfacción es el resultado de la experiencia que se obtiene al culminar un servicio brindado (Vega, 2017, p 42). Mientras que Barden y Teel, (1983), especifican la satisfacción está orientada a procesos de evaluación. Finalmente, Kotler, (2003) define la satisfacción del cliente como:

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Citado por Quispe & Ayaviri, (2016). La satisfacción del cliente se define reconociendo cuatro factores que afectan a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) apariencias esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio.

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) es el acto o forma en la que uno se calma y contesta íntegramente a una queja, sentimiento o razón contraria. La satisfacción del área del usuario es la respuesta evaluada del desacuerdo recibido en medio de los acontecimientos y el desempeño final percibido del producto después del consumo (Day, 1984), siendo el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el desempeño recibido de productos o servicios con tus expectativas. (Kotler, 1989).

Por ello, es preciso analizar las **dimensiones** de la variable Satisfacción de áreas usuarias, ya que según Kotler (2003) existen 3 dimensiones: (1) Aprobación, (2) Recepción y (3) Conformidad.

La **dimensión Aprobación**, según (Kotler, 2003), define la aprobación como la acción de mostrar satisfacción sobre determinada situación en aceptar, acceder y celebrar. En la gestión y adquisición interviene el sistema nacional de bienes estatales, instancia que aprueba la compra mediante acta (acto de adquisición) que comprende la descripción detallada de los bienes en concordancia con las especificaciones técnicas y el registro correspondiente, para luego disponer, administrar, supervisar los bienes estatales (046-2015/SBN, 2015).

La **dimensión Recepción**, menciona que la recepción es un proceso mediante el cual se recibe productos terminados (Kotler, 2003). De acuerdo a lo planteado por la (Alcaldía mayor de Bogotá, 2015), la referencia de recepción de bienes significa aceptar los productos, insumos conseguidos por la entidad, garantizar el ingreso y realizar las actividades necesarias para ubicarlos en el almacén, con el fin de garantizar la administración adecuada de los mismos.

La **dimensión Conformidad**, se refiere al grado hasta el cual los miembros de un grupo cambian su comportamiento para encajar con las opiniones del grupo (Kotler, 2003). Según el (Procedimiento de gestión de bienes muebles estatales, 2015, pág. 6) Concordante con las leyes 27995 y 29151 se comunica a las áreas usuarias para que procedan a recepcionar los materiales con las características mínimas requeridas de los bienes y dar conformidad del bien recepcionado de manera satisfactoria. Por tales consideraciones el (MINEDU) previa demanda de requerimientos de bienes y servicios importaron varios bienes como computadoras, laptops, tablets para ser distribuido en todas las instituciones educativas del sistema educativo básico regular. Las compras importadas aún más se incrementaron durante el estado de emergencia en el que aún nos encontramos con el fin de garantizar la conectividad de los estudiantes y la interacción vía internet.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

El desarrollo de la investigación es de tipo **básica** o pura, según (Sierra Bravo, 2005, pág. 32) está relacionado con el incremento del conocimiento científico y sirve como base de orientación de otras investigaciones.

Respecto al enfoque de la investigación es **cuantitativo**, mide los fenómenos sociales mediante el uso de números, es decir cuantifica los resultados de la investigación con el uso de la estadística (Sampieri, 2004).

Finalmente, la presente investigación es de **nivel correlacional** Hernández, Fernández y Baptista (2010), la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es conocer de qué manera se puede comportar un concepto o variable sabiendo que se desea conocer, si estas están conexas o no con el mismo sujeto y así estudiar la correlación.

##### Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, (recolección de datos en un solo momento) debido que no se realizará la manipulación deliberada de la variable independiente, además se precisa que esta investigación tiene un **corte transversal** (Hernández & Mendoza, 2018, págs. 174 -175).

Asimismo, la investigación se enmarco dentro de un **método hipotético deductivo**, ya que permitió determinar si las hipótesis de relación que existe entre las variables de estudios son verdaderas, al respecto Popper (2008) precisa que este método consiste en generar la hipótesis a partir de dos premisas, la primera universal y la segunda empírica para desarrollar la posterior contrastación empírica.

### 3.2. Variables y operacionalización

Para la primera variable **Gestión de Almacenes** la definición conceptual es la siguiente: Carreño, (2011) hoy en día la gestión de almacenes se puntualiza como un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos.

La definición operacional para la variable Gestión de Almacenes es la siguiente: Analiza el conocimiento respecto a la gestión de almacenes, a través de una encuesta considerando las dimensiones suministro oportuno, operaciones eficientes y sistema de información. Cabe mencionar que los datos serán recolectados mediante cuestionario elaborado en escala ordinal de tipo Likert.

Acto seguido la segunda variable **Satisfacción de áreas usuarias** se define de la siguiente manera: Kotler, (2003) define como la conformidad de las áreas demandantes que ha solicitado los bienes concordantes con las especificaciones técnicas en cumplimiento de las normas de las compras del estado a los proveedores.

Respecto a la definición operacional de la variable Satisfacción de áreas usuarias se define de la siguiente manera: Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción de áreas usuarias, a través de una encuesta considerando las dimensiones aprobación, recepción y conformidad. Por último, cabe mencionar que los datos serán recolectados mediante cuestionario elaborado en escala ordinal de tipo Likert.

En relación a los indicadores de la variable gestión de almacenes se ha considerado para la dimensión suministro oportuno tres indicadores; rotar mercaderías, valor económico del inventario y nivel de cumplimiento de despacho; para la dimensión operaciones eficientes se consideró cuatro indicadores; entregas a tiempo, documentación sin problemas, sin devoluciones y pedidos entregados completos; finalmente para la dimensión sistemas de información se consideró cuatro indicadores; comunicación oportuna, información innovada, habilidades y productividad.

Respecto a los indicadores de la variable satisfacción de áreas usuarias se ha considerado para la dimensión aprobación un indicador; concordancia tecnológica; para la dimensión recepción un indicador; previa verificación y finalmente para la dimensión conformidad un indicador; según las demandas de áreas usuarias. Por último, mencionar que para la escala de medición fue ordinal de tipo Likert.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Respecto a la población, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el grupo de personas ubicados en un espacio que forma parte de un análisis para vincularlos con un fenómeno que se desea investigar (p.174). Tal sentido para esta investigación la población está compuesta por 30 servidores del almacén y 60 servidores de las áreas usuarias del [MINEDU] que ocupan distintas labores dentro de la estructura de la organización institucional. La información se obtuvo mediante formulario único de trámite [FUT] al área de recursos humanos del MINEDU.

Cabe mencionar el **criterio de exclusión** no han sido considerados como parte de los elementos de la muestra aquellos servidores que no participan directa ni indirectamente en las labores de gestión de almacén y áreas usuarias y como **criterio de inclusión** se tomará en cuenta a los 90 servidores ya mencionados, quienes están directamente vinculados con la gestión de almacén y áreas usuarias del Ministerio de Educación (MINEDU).

Por último, es preciso indicar que para el presente trabajo de investigación la **muestra** está conformada por la totalidad de servidores que conforman la población de estudio.

#### **Unidad de análisis:**

La unidad de análisis según Balcells (1994), es la fracción del documento que se coge como elemento que sirve de base para la investigación. Para la presente investigación se consideró como unidad de análisis a los 90 servidores.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la investigación desarrollada es indispensable seleccionar las técnicas y los instrumentos adecuados según a la naturaleza del objeto de estudio. La técnica de investigación fue la encuesta.

En tal sentido se utilizó como instrumento el cuestionario, fueron aplicados a los 90 servidores y la guía de observación para verificar la ubicación de los bienes, la infraestructura, sistema de recepción, almacenamiento, distribución a las áreas usuarias dentro de las distintas áreas del MINEDU. El cuestionario es un método para la investigación social, ya que presenta gran beneficio y objetividad de los datos que permite obtener (Carrasco, 2009). En este método se plasman las dimensiones a evaluar en la presente investigación. La peculiaridad de los cuestionarios son el conjunto de preguntas con el que, cuentan los cuales nos permiten en conjunto alcanzar el objetivo planteado, ya que el desarrollo de este, generara la investigación indispensable para el análisis estadístico.

Es preciso mencionar que se elaboraron dos cuestionarios, los cuales fueron de tipo Likert con 5 escalas (1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre). Los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la presente investigación en base al dimensionamiento de la operacionalización de las variables de estudio y se estima un tiempo de duración de aproximadamente de 10 minutos, finalmente mencionar que la forma de aplicación fue de manera presencial.

Por otro lado, es preciso indicar que la validez de los instrumentos puede ser medido de manera concreta y directa (Carrasco, 2018), es la procedencia y eficacia de un instrumento medible (Ñaupas et al, 2018).

Para la presente investigación, en relación a la **validación del contenido de los instrumentos**, se ha considerado la validación de tres expertos, que se encuentran detallados en el anexo 8 de la presente investigación, asimismo se ha considerado los formatos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, con respuestas dicotómicas obteniendo como resultado unánime de “Aplicable”.

Por otro lado, sobre la **prueba de confiabilidad**, esta es definida como el rango en la que los resultados serán similares, al momento de aplicarse de manera reiterada el instrumento al mismo individuo y/o objeto (Hurtado, 2012), aunado a

ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico usado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En tal sentido, se aplicó el criterio de Alpha de Cronbach, considerando una prueba piloto de 30 servidores de almacén del Ministerio de Educación (MINEDU) previamente establecida, considerando los niveles establecidos para los valores de Alpha de Cronbach por George y Mallery (2003), se tiene en relación a la variable Gestión de almacenes, se obtuvo un resultado de 0,963; lo que significa que es Excelente, asimismo para la variable Satisfacción de áreas usuarias, se tuvo un resultado de 0,940; lo que indica que es Excelente, los valores obtenidos del procedimiento del Alpha de Cronbach se encuentran detallados en el anexo 5.

### **3.5. Procedimientos**

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se comenzó con la recopilación de información documental para el entendimiento de las variables de investigación. A continuación, se elaboraron los instrumentos de campo, por medio del cual se efectuó la toma de datos a la muestra previamente definida, contando con la autorización de la entidad.

Posterior a ello, se aplicó el instrumento de manera presencial a los servidores quienes están directamente vinculados con la gestión de almacén y áreas usuarias del Ministerio de Educación y con la información obtenida se realizó el procesamiento estadístico e interpretación de resultados descriptivos e inferenciales empleando para este último el coeficiente de correlación de Spearman, considerando las normas éticas del investigador.

Acto seguido, se desarrolló la discusión de los datos obtenidos y contrastación de hipótesis, para la redacción de las conclusiones y propuestas de recomendaciones. Por último, se procedió a realizar el informe final de tesis y efectuar el levantamiento de observaciones que precise el docente asesor, para la entrega final de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación considera que después de seleccionar la muestra, la aplicación del instrumento, se empleó el software SPSS v24,0 para el desarrollo de la prueba de normalidad en base al tamaño de la muestra, obteniendo un valor de significancia para ambas variables de estudio de 0,000; lo que significa que no provienen de una distribución normal.

Acto seguido, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para muestras no paramétricas, mediante el cual se pudo contrastar y verificar la hipótesis de estudio y expresar los resultados en cuadros de porcentajes, tablas de frecuencias y diagramas de barras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el citado trabajo de investigación se cuenta totalmente con autenticidad y veracidad respecto al instrumento generado y su posterior aplicación de campo, asimismo en relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guardando coherencia con las normas y reglamentos éticos.

En relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guarda coherencia con las normativas y reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Por último, que para el presente trabajo se ha tenido en cuenta la autoría de las fuentes de información, las mismas que fueron registradas en las citas bibliográficas según las normas APA.

Finalmente, la originalidad de la investigación se sustenta en la revisión desarrollada por el programa Turnitin, verificando el porcentaje de similitud con otras investigaciones, de esta manera la originalidad de la presente investigación se encuentra acreditada.

## IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados descriptivos considerando las variables y dimensiones empleadas en el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos, así mismo los resultados inferenciales empleando el coeficiente de correlación de Spearman:

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Gestión de almacenes

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de la variable Gestión de almacenes*

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Inadecuado	36-53	12	13,3%
Regular	54-70	9	10,0%
Adecuado	71-87	69	76,7%
Total		90	100%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la Tabla 1 se presenta los resultados de la variable Gestión de almacenes, de donde el 13,3% de los servidores del almacén del Ministerio de Educación perciben un nivel inadecuado la gestión de almacenes de la entidad, el 10,0% perciben un nivel regular y el 76,7% lo considera de nivel adecuado, lo cual implica que los servidores del almacén resaltan la importancia de la gestión de almacenes para obtener la respectiva satisfacción de los usuarios y el buen desempeño de la gestión.

#### **4.1.2. Dimensiones de la Gestión de almacenes**

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las (3) dimensiones de la variable Gestión de almacenes se tiene que la dimensión suministro oportuno, se observó que de los 90 servidores del almacén del Ministerio de Educación, el 13,3% perciben un nivel inadecuado, el 10,0% perciben nivel regular y el 76,7% perciben nivel adecuado; por tanto, se obtuvo que los niveles regular y adecuado alcanzan un total de 86,7% por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado, esto indica que se tiene la certeza de que se está entregando el suministro oportuno a las áreas usuarias para asegurar los servicios ininterrumpidos dentro de la entidad.

Respecto a la dimensión Operaciones eficientes, el 26,7% perciben nivel inadecuado, el 6,7% perciben nivel regular y el 66,6% perciben nivel adecuado; por tanto, se tiene un nivel adecuado por encima de lo esperado en sus operaciones eficientes que se realizan dentro del almacén de la entidad, utilizando el tiempo y recursos necesarios para poder cumplir con eficacia su labor dentro de la entidad.

Por último, respecto a la dimensión Sistema de información, el 16,7% perciben nivel inadecuado, el 6,7% perciben nivel regular y el 76,6% perciben nivel adecuado; por tanto, los niveles regular y adecuado alcanzan un total de 83,3% por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado este resultado nos indica que los servidores hacen de buen uso los sistemas de información con las respectivas áreas usuarias, con la finalidad de coordinar las entregas respectivas de las determinadas mercaderías que ingresan al almacén.

En tal sentido, se puede evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes mencionadas que son calificadas adecuada mayormente por los encuestados, lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de las dimensiones de la variable Gestión de almacenes*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Valido</b>
<b>Suministro Oportuno</b>	Inadecuado	13-19	12	13,3%
	Regular	20-24	9	10,0%
	Adecuado	25-30	69	76,7%
<b>Operaciones eficientes</b>	Inadecuado	11-13	24	26,7%
	Regular	14-16	6	6,7%
	Adecuado	17-18	60	66,6%
<b>Sistema de información</b>	Inadecuado	12-18	15	16,7%
	Regular	19-23	6	6,7%
	Adecuado	24-29	69	76,6%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

#### **4.1.3. Satisfacción de áreas usuarias**

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de la variable Satisfacción de áreas usuarias*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Valido</b>
Inadecuado	29-43	15	16,7%
Regular	44-56	12	13,3%
Adecuado	57-70	63	70,0%
Total		90	100%

*Nota. Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 3 se presentan los resultados de la variable Satisfacción de áreas usuarias, de donde el 16,7% de los servidores del almacén del Ministerio de Educación perciben nivel inadecuado, el 13,3% perciben nivel regular y el 70,0% lo considera de nivel adecuado, lo cual implica que los servidores del almacén resaltan la importancia de la gestión para lograr exitosamente que todas las áreas

usuarias se encuentren satisfechas por los servicios brindados por parte del almacén.

#### **4.1.4. Dimensiones de la Satisfacción de áreas usuarias**

Respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las (3) dimensiones de la variable Satisfacción de áreas usuarias se tiene que de los resultados de la dimensión Aprobación, se observó que de los 90 servidores del almacén del Ministerio de Educación, el 36,7% perciben nivel inadecuado y el 63,3% perciben nivel adecuado; por lo tanto, el nivel adecuado alcanza un porcentaje por encima de lo esperado, por lo que se puede evaluar como una gestión positiva en la satisfacción de los usuarios.

Respecto a la dimensión Recepción, el 33,3% perciben nivel inadecuado y el 66,7% perciben nivel adecuado; por lo tanto, el nivel adecuado alcanza un porcentaje por encima de lo esperado, esto evidencia que se tienen recepciones de mercaderías eficientes que cumplen con los requerimientos de las áreas usuarias.

Por último, respecto a la dimensión Conformidad, el 30,0% perciben nivel inadecuado y el 70,0% perciben nivel adecuado; por lo tanto, el nivel adecuado alcanza un porcentaje por encima de lo esperado esto quiere decir que las áreas usuarias no tienen problemas al dar conformidad del ingreso de las órdenes de compras de mercaderías recepcionadas en el almacén.

En tal sentido, se puede evidenciar de forma general, sobre las dimensiones antes mencionadas que son calificadas adecuada mayormente por los encuestados, lo antes descrito se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores del Ministerio de Educación de Lima de las dimensiones de la variable Satisfacción de áreas usuarias*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Valido</b>
<b>Aprobación</b>	Inadecuado	9-14	18	20,0%
	Regular	15-19	15	16,7%
	Adecuado	20-24	57	63,3%
<b>Recepción</b>	Inadecuado	10-15	12	13,3%
	Regular	16-19	18	20,0%
	Adecuado	20-24	60	66,7%
<b>Conformidad</b>	Inadecuado	10-15	18	20,0%
	Regular	16-19	9	10,0%
	Adecuado	20-24	63	70,0%

*Nota. elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

#### **4.2. Resultados Inferenciales**

Teniendo en consideración el objetivo general y los objetivos específicos precisados para la investigación, se realizó el análisis inferencial de los resultados, posterior a la aplicación de los cuestionarios, cálculos de significancia y el valor del coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose los resultados que se describen a continuación:

Considerando que el objetivo general es Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, se ha realizado la contrastación de la hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

#### 4.2.1 Contratación de la hipótesis principal

Respecto a la contratación de la hipótesis principal se precisa lo siguiente:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

**Tabla 5**

*Significancia y correlación entre la Gestión de almacenes y la Satisfacción de áreas usuarias*

		Gestión de almacenes	Satisfacción de áreas usuarias
Rho de Spearman	Gestión de almacenes	1,000	0,802
			0,000
		90	90
	Satisfacción de áreas usuarias	0,802	1,000
		0,000	
		90	90

*Nota. elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 5, se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,802 con un valor de  $p=0,000$  por lo tanto, tenemos que el valor de  $p$  es menor a 5% se procede a rechazar H<sub>0</sub>, por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, así mismo se precisa que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva alta.

Acto seguido en atención al objetivo general de la investigación se logró determinar que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

## 4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

### Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otro lado, los objetivos específicos se han planteado considerando las dimensiones de las variable Gestión de almacenes y la variable Satisfacción de áreas usuarias, siendo el primer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, para lo cual se ha realizado la contrastación de la primera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre el Suministro oportuno y la Satisfacción de áreas usuarias*

			Suministro oportuno	Satisfacción de áreas usuarias
Rho de Spearman	Suministro oportuno	Coefficiente de correlación	1,000	0,657
		Sig. (bilateral)		0,000
	Satisfacción de áreas usuarias	N	90	90
		Coefficiente de correlación	0,657	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	90	90	

*Nota. elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 6, se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,657 con un valor de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se sabe que el valor de  $p$  es menor a 5% se procede a

rechazar  $H_0$ , se concluye que existe relación directa y significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, así mismo se precisa que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al primer objetivo específico de la investigación se ha logrado establecer que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

De igual manera, respecto al segundo objetivo específico: Establecer la relación que existe entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, para lo cual se ha realizado la contrastación de la segunda hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

$H_0$ : No existe relación significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre las Operaciones eficientes y la Satisfacción de áreas usuarias*

			Operaciones eficientes	Satisfacción de áreas usuarias
Rho de Spearman	Operaciones eficientes	Coeficiente de correlación	1,000	0,662
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	90	90
	Satisfacción de áreas usuarias	Coeficiente de correlación	0,662	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	90	90

*Nota. elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la Tabla 7, se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,662 con un valor de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se tiene que el valor de  $p$  es menor a 5% se procede a rechazar  $H_0$ , por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, así mismo se precisa que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al segundo objetivo específico de la investigación se logró establecer que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

Asimismo, respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021, para lo cual se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica, respecto al citado objetivo, el mismo que a continuación se detalla.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre los Sistemas de información y la Satisfacción de áreas usuarias*

			Sistemas de información	Satisfacción de áreas usuarias
Rho de Spearman	Sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	0,689
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	90	90
	Satisfacción de áreas usuarias	Coeficiente de correlación	0,689	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
		N	90	90

*Nota. elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la Tabla 8, se obtuvo un valor de Rho Spearman de 0,689 con un valor de  $p=0,000$ ; por lo tanto, puesto que el valor de  $p$  es menor al 5% se procede a rechazar  $H_0$ , por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, así mismo se precisa que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva moderada.

Por consiguiente, en atención al tercer objetivo específico de la investigación se ha logrado establecer que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se desarrolla la discusión de los resultados de la investigación, teniendo en cuenta que el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021, los resultados encontrados en la investigación, de la variable Gestión de Almacenes el 13,3% de los servidores del almacén del Ministerio de Educación perciben nivel inadecuado la gestión de almacenes de la entidad, el 10,0% perciben nivel regular y el 76,7% lo considera de nivel adecuado, lo cual implica que los servidores del almacén resaltan la importancia de la gestión de almacenes para obtener satisfacer las necesidades de los usuarios y el buen desempeño de la gestión. Contrastando con Barros (2018), en la tesis denominada *Estudio de la administración de los inventarios de la Compañía Yerquim S.A. de Quevedo* (Tesis de Maestría), tuvo como objetivo dar un diagnóstico a la actual administración la realización de recuento de bienes y pertenencias con el fin de determinar las inconsistencias y plantear las estrategias de mejoras para el perfeccionamiento de los inventarios. La indagación se realizó de manera documental y de campo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, de alcance, no probabilístico discrecional. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que implanto dos modelos de control de inventarios, cabe resaltar que dentro de la gestión de almacenes el control de inventarios cumple un rol importante puesto que ayuda al control de movimientos de bienes y existencias físicas dentro del almacén.

Los resultados de la variable Satisfacción de áreas Usuarias, de donde el 16,7% de los servidores del almacén del Ministerio de Educación perciben nivel inadecuado, el 13,3% perciben nivel regular y el 70,0% lo considera de nivel adecuado, esto implica que los servidores del almacén resaltan la importancia de la gestión para alcanzar satisfacer las necesidades de todas las áreas usuarias de la entidad. Al respecto cabe mencionar a Montalvo, Estrada, y Mamani, (2020) En la tesis denominada calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado habiendo llegado a los siguientes resultados se observa que el 65,1% de usuarios opinan que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de demandantes muestran con un ( $p=0,000$ ) menor que 0.05 según coeficiente de correlación rho de Spearman es de

0,590 con un p-valor inferior al nivel de significancia ( $p=0,000$ ), a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brindó orientaciones en relación a la manera efectiva en que se tienen que gestionar para mejorar la atención y satisfacer las necesidades de las áreas usuaria.

Dentro de la gestión de almacenes del Ministerio de Educación trabajan 90 servidores quienes brindan suministro oportuno y adecuado a las áreas usuarias. Se caracterizan por realizar la rotación eficiente de la mercadería recepcionando en el tiempo establecido por ser de valor económico del inventario, estas acciones facilitan al servidor del almacén a no tener mercadería sin rotación ocupando espacios innecesarios en el almacén y generando pérdidas de áreas para las nuevas adquisiciones.

Respecto a la dimensión operaciones eficientes de los 90 servidores del almacén del Ministerio de Educación el 26,7% perciben nivel inadecuado, el 6,7% perciben nivel regular y el 66,6% perciben nivel adecuado; por tanto, se observa que tiene un nivel adecuado por encima de lo esperado en sus operaciones eficientes que se realizan dentro del almacén, utilizando el tiempo y recursos necesarios para poder cumplir con eficacia su labor dentro de la entidad. Las entregas de los bienes se ejecutan en el tiempo programado y reciben bienes completos concordantes con las órdenes de compra y las especificaciones técnicas esto conlleva a que las áreas usuarias tengan la plena seguridad y satisfacción de la labor que realizan los servidores en el almacén utilizando bien los recursos y las operaciones eficientes. Similar resultado se observa en la tesis de maestría de Barbosa y Díaz (2020), quienes lograron observar de manera directa acerca de la innovación en la gestión de almacenamiento y control de inventario. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en la innovación de la gestión pública de almacenes.

Con respecto a la dimensión sistema de información. Se observa que de los 90 servidores del almacén del Ministerio de Educación el 16,7% perciben nivel inadecuado, el 6,7% perciben nivel regular y el 76,6% perciben nivel adecuado; por tanto, se observa que los niveles regular y adecuado alcanzan un total de 83,3% por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado este resultado nos indica que los servidores hacen de buen uso los sistemas de información con las respectivas áreas usuarias, con la finalidad de coordinar las

entregas respectivas de las determinadas mercaderías que ingresan al almacén. Contrastando el estudio realizado por Sales (2016), en su tesis de maestría Gestión de almacenes de las mercancías en abandono del SENAE Distrito Esmeraldas. Esta investigación presentó un modelo actual con el fin de tener una buena administración cuyos resultados permitieron corroborar con la contrastación de la hipótesis planteada a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aportó al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva de proponer la gestión de almacenes. Cuyo resultado evidencia un buen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones.

Del mismo modo la dimensión aprobación El 60% de las áreas usuarias consideran que casi siempre los servidores del almacén del Ministerio de Educación, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias. Similar resultado presentó Ayoví (2021), en la tesis denominada Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas, la manera efectiva en que se tienen que gestionar para mejorar la atención hacia la satisfacción a los usuarios. El 43,3% de los servidores del almacén del Ministerio de Educación siempre cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.

De la dimensión recepción El 63,4% de las áreas usuarias califican que los servidores del almacén del Ministerio de Educación, recepcionan los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas. Del mismo modo el 66,7% de las áreas usuarias califica que los servidores del almacén del Ministerio de Educación, recepcionan los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las órdenes de compras. En cambio, Tapia (2020) en la tesis denominada Modelo 5s y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos, Lima 2020 llegó a la conclusión, que los encuestados calificaron como regular las estrategias de almacenamiento en un 52% y como buena 39.1% respectivamente lo cual tiene relación de manera débil con la satisfacción de las áreas usuarias.

De la dimensión conformidad El 70% de los servidores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño al ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias. En cambio, Mayhua y Ramos (2017) en su tesis investigada denominada compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica - periodo 2015. Como resultado arribo que las Compras de papelería por convenio marco se relacionan de manera débilmente positiva con la Satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica en el período 2015.

Respecto al análisis de la hipótesis general, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión de almacén y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, el Rho de Spearman que se obtuvieron de las 2 variables es de 0,802, se tiene una relación positiva alta con un valor de significancia de 0,000. García Espinoza, (2017) arribó a similar resultado en su tesis denominada satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que brindan en la Consulta Externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017. Se obtuvo que la mayoría de los usuarios muestran satisfacción con los servicios que se brindan en la consulta externa, sin embargo hay una minoría que expresa que el tiempo de espera para recibir su medicamento es mucho, de todos modos existe oportunidad de mejoras en los servicios para brindar una atención de calidad, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva en que se tienen que gestionar para mejorar la atención hacia la satisfacción de los usuarios.

Acto seguido procedemos al análisis de la hipótesis específica 1, los resultados nos confirman que existe relación significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de las áreas usuarias del ministerio de Educación, el Rho de Spearman que se obtuvo es de 0,657, se tiene una relación positiva moderada con un valor de significancia de 0,000. Similar estudio realizado por Flores (2021), en la Tesis denominada gestión de inventarios y el costo de almacenamiento en la empresa Proinselec Perú E.I.R.L., Lima 2020 (Tesis de maestría), se utilizó la metodología de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental y con corte transversal. Se consideró una población de 210 colaboradores y la muestra estaba conformada por 137 trabajadores vinculados directamente al área de almacén. La técnica aplicada fue la encuesta la cual fue realizada de manera virtual debido a la coyuntura actual, el instrumento aplicado fue el cuestionario de 24 preguntas, bajo la escala de Likert de cada variable, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos. En la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman para ver el nivel de significancia y el tipo de relación entre las variables, para esto se utilizó el programa SPSS V.25, obteniendo como resultado que existe una correlación bilateral positiva media con un Rho Spearman de 0.702, concluyendo de que existe una relación directa y significativa entre la gestión de inventarios y el costo de almacenamiento.

Del mismo modo analizaremos la hipótesis específica 2, los resultados confirman que existe relación significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de las áreas usuarias del ministerio de Educación, el Rho de Spearman que se obtuvo es de 0,662, se tiene relación positiva moderada con un valor de significancia de 0,000. Esto se puede confirmar con Choquehuanca (2017), en la Tesis denominada gestión de almacenes en una empresa logística en la ciudad de Lima en los periodos 2016 -2017 (Tesis de maestría), su objetivo fue emplear indicadores logísticos en cada dimensión. El desarrollo de la indagación es de enfoque cuantitativo, el procedimiento es hipotético deductivo, su diseño no experimental. En la hipótesis se obtuvo como resultado rechazar el  $H_0$  y esto se debió al valor de la significancia que es menor a 0.05. A partir de ello se afirma que la investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva de satisfacer a las áreas usuaria, mediante una gestión adecuada.

Con respecto a la hipótesis específica 3, los resultados confirman que existe relación significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de las áreas usuarias del ministerio de Educación, el Rho de Spearman que se obtuvo es de 0,689, se tiene relación positiva moderada con valor de significancia de 0,000. Contrastando el estudio realizado por Huertas (2018), en su tesis de maestría relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita 2018. En el trabajo de investigación se ha presentado la finalidad de conocer el nivel de relación que se puede establecer entre la gestión logística y la

satisfacción del cliente. Se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo y un diseño no experimental transversal. Dentro de la empresa se cuenta con 60 colaboradores, de quienes se constituyó la muestra de 52 trabajadores que se sometieron a estudio. Posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se encontró que la correlación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es muy alta representada por un valor de 0.854. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es inferior que la significancia de trabajo determinada (0,05), lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la gestión logística si tiene relación positiva directa con la satisfacción del cliente.

Después de haber realizado las comparaciones y obtenido las similitudes y diferencias en la presente investigación se manifiesta que Mora (2010) sostiene, el almacenamiento es el resguardo de las existencias, custodiarlas conservándolas adecuadamente por un ciclo de determinado tiempo, permitiendo el trabajo de reparto cuando este lo requiera. Se puede afirmar que el autor tiene como concepto del almacenaje al estado en el que se encuentra el producto o mercancía y como se encuentra ubicada dentro de un almacén, bajo el amparo necesario estimando la característica del producto en una ubicación adecuada y pertinente. Del mismo modo Rosero & Ponce, (2015) el autor argumenta que la gestión del almacén exige cumplir un conjunto de procesos o fases según el protocolo establecido, dependiendo de las características de los bienes a ubicarse en una infraestructura diseñada al cumplimiento de tal propósito.

Finalmente, de lo antes mencionado en relación a las variables de estudio demuestran que es pertinente realizar un análisis con la intención de obtener la apreciación de los servidores del Ministerio de Educación, más aún en el contexto en el que nos encontramos, desde que empezó la pandemia del Covid 19 hubo cambios en la manera de recepcionar y atender a los diferentes proveedores para salvaguardar la salud de los servidores que se encuentran en el almacén. Este cuestionario nos ha permitido revelar información vinculado a los resultados de como vienen trabajando los servidores en la gestión del almacén y la satisfacción de las áreas usuarias.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis descriptivo e inferencial realizado en base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos de la presente investigación a los usuarios del Ministerio de Educación durante el año 2021, se concluye lo siguiente:

**Primera** Se ha logrado determinar que existe una relación directa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación en la ciudad de Lima del año 2021, esto implica que se debe priorizar mejoras respecto a sistemas de información y suministro oportuno en la gestión de almacenes esto aumentaría la satisfacción de las áreas usuarias.

**Segunda.** Del mismo modo del objetivo específico 1 se logró establecer que existe relación directa y moderada entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación en la ciudad de Lima del año 2021, lo cual implica realizar acciones de mejora al valor económico del inventario esto incidirá en el suministro oportuno de la gestión del almacén.

**Tercera.** Se logró establecer con respecto al objetivo específico 2 que existe relación directa y moderada entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación en la ciudad de Lima del año 2021, lo cual implica realizar acciones de mejora a las entregas en el tiempo programado esto incidirá en las operaciones eficientes de la gestión del almacén.

**Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 se logró establecer que existe una relación directa y moderada entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación en la ciudad de Lima del año 2021, lo cual implica realizar acciones de mejora en los objetivos programados esto incidirá en los sistemas de información de la gestión del almacén.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera** Se recomienda al Ministerio de Educación priorice proceso de mejora continua respecto a la gestión de almacenes que atiende las necesidades de todas sus áreas usuarias, brindando lineamientos y normativas para mejorar el entorno del trabajo, estructurar y mejorar el espacio en el almacén, establecer zonas de stock de alta rotación y realizar controles de calidad para evitar errores.

**Segunda.** Referente a la dimensión suministro oportuno se recomienda realizar acciones de mejoras al valor económico del inventario, mediante esta mejora se identificarán puntos críticos como la falta de clasificación de la mercadería, zonas de trabajos desordenados y mal manejo del almacenamiento. Mediante esta acción de mejora se tendrá la certeza de que se está entregando el suministro oportuno a las áreas usuarias para asegurar los servicios ininterrumpidos dentro de la entidad.

**Tercera.** Con respecto a la dimensión operaciones eficientes se recomienda planificar las entregas de mercaderías en el tiempo programado y mantener una comunicación directa con el responsable que asigna los transportes para trasladar la mercadería utilizando el tiempo y recursos necesarios para poder cumplir con eficacia las entregas a las distintas áreas usuarias.

**Cuarta.** Se recomienda planificar capacitación referente a los sistemas de información que manejan los servidores de manera constante y oportuna, esto influiría satisfactoriamente la comunicación entre las áreas usuarias al momento de coordinar las entregas respectivas de las determinadas mercaderías que ingresan al almacén.

## REFERENCIAS

- Aliaga, E. (2016). Modelo de mejora de procesos en los servicios de almacén de logística de la municipalidad distrital de San Juan Bautista – 2016. Huancayo. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4624/Aliaga%20Taype.pdf?sequence=1>
- Alvarado, L. (2018). Sistemas de información, naturaleza, fundamentos y principios. Lima. [Tesis de Pre Grado, Universidad Nacional de Educación]. Archivo digital. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3984/MONOGRAF%C3%8DA%20-%20ALVARADO%20ROSADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aznar, V. (1995). Administración de almacenes y control de inventarios. México: Ediciones Fiscales. [https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Molina.%20V%20\(2007\).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Almacenes%20y%20Control%20de%20Inventarios.%20ISBN%20970-676-329-5.pdf](https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Molina.%20V%20(2007).%20Administraci%C3%B3n%20de%20Almacenes%20y%20Control%20de%20Inventarios.%20ISBN%20970-676-329-5.pdf)
- Barros, G. (2018). Estudio de la administración de los inventarios de la Compañía Yerquim S.A. de Quevedo. Guayaquil. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47156>
- Campos, S. (2018). Rotación de Inventario y el Costo de Almacenamiento en la Empresa Perno Centro San Martin EIRL. Tarapoto. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30149/Campos\\_ASM.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30149/Campos_ASM.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Choquehuanca, H. (2017). Gestión de almacenes de una empresa logística. Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca\\_HHF.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1)

- Flores, C. (2021). Gestión de inventarios y el costo de almacenamiento en la empresa Proinselec Perú E.I.R.L. Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65331/Flores\\_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65331/Flores_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, D. (2017). Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar. Tegucigalpa – Honduras. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Archivo digital. <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>
- Gaspar, R. y Valverde, S. (2019). Gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. [Tesis de Pre Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <file:///C:/Users/alegarcia/Downloads/Gaspar ORM%20-%20Valverde CSA-SD.pdf>
- Gómez, I. y Brito, J. (2020). Administración y estrategia en las operaciones. Guayaquil: Britto Consulting & Teaching. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4146>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education 5ta Edición. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Huamán, M. (2017). Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8732/Huam%20c3%a1n\\_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8732/Huam%20c3%a1n_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huertas, F. (2018). Relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita. [Tesis de Pre Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23219/Huertas\\_AFDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23219/Huertas_AFDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iglesias, A. (2012) Manual de Gestión de Almacén.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27949>
- Inafuku, V. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inakufu\\_GBv-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73886/Inakufu_GBv-SD.pdf?sequence=1)
- Jiménez Sánchez, J. y Hernández García, S. (2002). Marco conceptual de la cadena de suministro un nuevo enfoque logístico. Instituto mexicano del transporte, 272.  
<https://imt.mx/archivos/publicaciones/publicaciontecnica/pt215.pdf>
- Kotler, P. (2003). Fundamentos de Marketing. Ciudad de México: Pearson Educación.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. Puerto Maldonado. [Tesis de Maestría, Universidad Alas Peruanas]. Archivo digital.  
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Mora, C. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 10(2), 146-162.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

- Mora, L. (2010). Gestión Logística Integral. Bogotá: Ecoe ediciones.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Mora,+L.+\(2010\).+Gesti%C3%B3n+Log%C3%ADstica+Integral.&ots=lyl0eAoLTf&sig=FTRLh22y5U7NEBuHnyYly8ZfkVA#v=onepage&q=Mora%2C%20L.%20\(2010\).%20Gesti%C3%B3n%20Log%C3%ADstica%20Integral.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Mora,+L.+(2010).+Gesti%C3%B3n+Log%C3%ADstica+Integral.&ots=lyl0eAoLTf&sig=FTRLh22y5U7NEBuHnyYly8ZfkVA#v=onepage&q=Mora%2C%20L.%20(2010).%20Gesti%C3%B3n%20Log%C3%ADstica%20Integral.&f=false)
- Orosco, J. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Archivo digital.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- OSCE. (2015). Reporte anual de operaciones. Catálogo electrónico de útiles de escritorio.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/997998/18991230173211rad9FBE620200712-20664-1uadywi.pdf>
- Quintana, M. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente del Supermercado Plaza Vea del distrito de San Juan de Lurigancho. [Tesis de Pre Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20676/Quintana\\_HMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20676/Quintana_HMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la Satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo. Chimborazo, Ecuador. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. Archivo digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Murcia. [Tesis de Doctorado, Universidad Católica San Antonio]. Archivo digital.  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rosero, C. y Ponce, M. (2015). Factores de Satisfacción en los Usuarios de Seguros de vehículos de Samborondón. [Tesis de Pre Grado, Universidad Espiritu Santo]. Archivo digital. <https://www.bibliotecasdeecuador.com/Record/oai:localhost:123456789-1355/Description#tabnav>
- Sales, H. (2016). Gestión de almacén de las mercancías en abandono del SENA E Distrito Esmeraldas. Ecuador. [Tesis Maestría, Universidad Católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/801/1/SALES%20RI CAURTE%20%20HALAN.pdf>
- SIAGE. (2014). Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa. <http://siage.minedu.gob.pe/inicio/>
- Sierra Bravo, R. (2005). Técnicas de investigación social. Madrid – España. THOMSON. <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Silva, A. (2006). Logística de almacenamiento. [https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf\\_2\\_alvaro\\_silva\\_0.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf_2_alvaro_silva_0.pdf)
- Tapia, J. (2020). Modelo 5s y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos, Lima 2020. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56998/Tapia\\_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56998/Tapia_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tume, L. (2020). Buenas prácticas de almacenamiento del medicamento en el área de farmacia del Hospital las Mercedes, Paita 2020. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51729/Tume\\_FLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51729/Tume_FLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

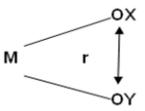
## **ANEXOS**

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima - 2021

**AUTOR:** Alejandro Garcia Garcia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021?</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de almacenes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el suministro oportuno y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre las operaciones eficientes y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre los sistemas de información y la satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima, 2021.</p>	<b>Variable independiente: Gestión de almacenes</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Suministro oportuno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rotar mercaderías</li> <li>▪ Valor económico del inventario</li> <li>▪ Nivel de cumplimiento de despacho</li> </ul>	1 – 6	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [36-53] Regular [54-70] Adecuado [71-87]
			Operaciones eficientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregas a tiempo</li> <li>▪ Documentación sin problemas</li> <li>▪ Sin Devoluciones</li> <li>▪ Pedidos entregados completos</li> </ul>	7 – 12		
			Sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación oportuna</li> <li>▪ Información innovada</li> <li>▪ Habilidades</li> <li>▪ Productividad</li> </ul>	13 – 18		
			<b>Variable dependiente: Satisfacción de áreas usuarias</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Aprobación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concordancia tecnológica</li> </ul>	1 – 5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [29-43] Regular [44-56] Adecuado [57-70]
			Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Previa verificación</li> </ul>	6 – 10		
			Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según las demandas de áreas usuarias</li> </ul>	11 – 15		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal y correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra OX = Variable Gestión de almacenes OY = Variable Satisfacción de áreas usuarias r = Correlación entre variables Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p><b>Población:</b> 90 servidores <b>Muestra:</b> 90 servidores</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de almacenes</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Alejandro Garcia Garcia</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción de áreas usuarias</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Alejandro Garcia Garcia</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Se usará la prueba de correlación de Spearman.</p>

## ANEXO 2. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;"><b>Gestión de almacenes</b></p>	<p>Carreño, (2011) Hoy en día, la gestión de almacén se define como un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento se estudian a través del ciclo de almacenamiento.</p>	<p>Analiza el conocimiento respecto a la gestión de almacenes, a través de una encuesta considerando las dimensiones suministro oportuno, operaciones eficientes y sistema de información.</p>	<p style="text-align: center;">Suministro oportuno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotar mercaderías.</li> <li>• Valor económico del inventario</li> <li>• Nivel cumplimiento de despacho</li> </ul>	<p><b>Escala ordinal</b></p>
			<p style="text-align: center;">Operaciones eficientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregas a tiempo.</li> <li>• Documentación sin problemas.</li> <li>• Sin devoluciones.</li> <li>• Pedidos entregados completos.</li> </ul>	
			<p style="text-align: center;">Sistema de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oportuna</li> <li>• Información innovada.</li> <li>• Habilidades.</li> <li>• Productividad.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Satisfacción de áreas usuarias</b></p>	<p>Kotler, (2003) define la satisfacción del cliente como: El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.</p>	<p>Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción de áreas usuarias, a través de una encuesta considerando las dimensiones aprobación, recepción y conformidad.</p>	<p style="text-align: center;">Aprobación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concordancia tecnológica.</li> </ul>	<p><b>Escala ordinal</b></p>
			<p style="text-align: center;">Recepción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previa verificación.</li> </ul>	
			<p style="text-align: center;">Conformidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según las demandas de áreas usuarias.</li> </ul>	

### **Anexo 3. Instrumentos de recolección de campo**

#### **CUESTIONARIO GESTIÓN DE ALMACENES**

Dirigido a la **coordinación de almacén y áreas usuarias del Ministerio de Educación (MINEDU)**.

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta buscamos tener información sobre la Gestión de almacenes del Ministerio de Educación, Lima - 2021, por lo que solicito de manera especial el gesto de su contribución, en responder el cuestionario que a continuación se adjuntan. Al término de la encuesta al obtener el resultado, nos permitirá proponer sugerencias para mejorar la gestión de almacenes del Ministerio de Educación. Escriba la letra (X) en la alternativa que considere pertinente en cada caso.

**Título de la Tesis: Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias del Ministerio de Educación, Lima – 2021.**

Encuestador: Alejandro Garcia Garcia

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Cargo en la entidad: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

<b>GESTIÓN DE ALMACENES</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
N°	<b>DIMENSION 01 – SUMINISTRO OPORTUNO</b>					
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.					
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.					
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.					
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.					
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demande de las áreas usuarias.					
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.					
	<b>DIMENSION 02 – OPERACIONES EFICIENTES</b>					
7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.					
8	Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.					
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.					
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.					

11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben bienes completos concordante con las órdenes de compra solicitadas por las áreas usuarias.					
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, en algunas oportunidades recibieron bienes parciales, por no cumplir las especificaciones técnicas.					
<b>DIMENSION 03 – SISTEMA DE INFORMACION</b>						
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.					
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.					
15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones					
16	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.					
17	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.					
18	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.					

## **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS**

Dirigido a la **coordinación de almacén y áreas usuarias del Ministerio de Educación (MINEDU)**.

Estimado (a) trabajador profesional, en la presente encuesta buscamos tener información sobre la Satisfacción de áreas usuarias del Ministerio de Educación, Lima - 2021, por lo que solicito de manera especial el gesto de su contribución, en responder el cuestionario que a continuación se adjuntan. Al término de la encuesta al obtener el resultado, nos permitirá proponer sugerencias para mejorar la satisfacción de áreas usuarias del Ministerio de Educación. Escriba la letra (X) en la alternativa que considere pertinente en cada caso.

**Título de la Tesis: Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias del Ministerio de Educación, Lima – 2021.**

Encuestador: Nombre de cada uno de ustedes

Nombre del encuestado: \_\_\_\_\_

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Cargo en la entidad: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

<b>SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS</b>		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Nº	<b>DIMENSION 01 – APROBACIÓN</b>					
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.					
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.					
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.					
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.					
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.					
	<b>DIMENSION 02 – RECEPCIÓN</b>					
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.					
7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las órdenes de compras.					
8	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.					
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recepcionar los bienes adquiridos.					

10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.					
<b>DIMENSION 03 – CONFORMIDAD</b>						
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.					
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recepcionados de los proveedores.					
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recepcionar los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente.					
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.					
15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.					

## Anexo 4. Autorización para utilizar el nombre de la entidad



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20131370998
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	
Nombre del Titular o Representante legal:	CECILIA DEL CARMEN SOBRINO AMPUERO
Nombres y Apellidos	DNI:07633746
CECILIA DEL CARMEN SOBRINO AMPUERO	

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima – 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: ALEJANDRO GARCIA GARCIA	DNI: 43433712

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: LIMA 30 DE SETIEMBRE DEL 2021



Firmado digitalmente por:  
SOBRINO AMPUERO Cecilia  
Del Carmen FIR 07633746 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/09/2021 14:17:29-0500

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

George y Mallery (2003), hacen las recomendaciones para la evaluación de las escalas de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1. Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

A continuación, se procede a presentar los resultados para las dos variables de investigación:

Respecto a la variable “**Gestión de Almacenes**”

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,963	18

### Estadísticas de total de elementos

	Medida de la escala si se elimina el elemento	Varianza de escala si se elimina el elemento	Correlación Elemento-total corregida	Alfa de Cronbrach si se elimina el elemento
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.	68.50	166.328	0.811	0.960
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.	68.47	160.257	0.892	0.959
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.	68.77	170.323	0.648	0.962
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.	68.63	164.309	0.725	0.961
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demande de las áreas usuarias.	68.63	160.585	0.924	0.958
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.	68.93	163.237	0.680	0.962
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.	68.53	167.016	0.775	0.961
Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.	68.73	158.685	0.886	0.959

<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.</p>	68.90	159.679	0.863	0.959
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.</p>	70.07	174.892	0.369	0.965
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben bienes completos concordante con los órdenes de compra solicitados por las áreas usuarias.</p>	68.53	161.430	0.876	0.959
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben bienes completos concordante con los órdenes de compra solicitados por las áreas usuarias.</p>	70.73	164.685	0.569	0.964
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.</p>	68.67	158.713	0.903	0.958
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.</p>	70.40	169.145	0.374	0.968
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones.</p>	68.47	160.189	0.932	0.958

Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.	68.60	164.800	0.848	0.960
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.	68.83	160.695	0.935	0.958
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.	68.60	162.386	0.838	0.960

### Respecto a la variable “Satisfacción de áreas usuarias”

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,940	15

#### Estadísticas de total de elementos

	Medida de escala si se elimina el elemento	Varianza de escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.	53.37	110.447	0.845	0.932
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.	53.43	106.185	0.876	0.930

<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.</p>	54.20	110.993	0.929	0.930
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.</p>	54.57	116.530	0.517	0.940
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.</p>	53.77	115.426	0.518	0.941
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.</p>	53.33	110.851	0.819	0.932
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las órdenes de compras.</p>	53.20	113.821	0.775	0.934
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.</p>	55.30	124.079	0.327	0.943
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recepcionar los bienes adquiridos.</p>	53.23	111.013	0.858	0.931

<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.</p>	53.83	119.868	0.427	0.942
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.</p>	53.27	115.306	0.600	0.938
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recepcionados de los proveedores.</p>	53.73	117.030	0.458	0.943
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recepcionar los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente.</p>	54.37	109.344	0.933	0.929
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.</p>	53.50	109.914	0.910	0.930
<p>Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.</p>	53.77	117.426	0.680	0.936

## Anexo 6. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

N°	VARIABLE V.1 – GESTIÓN DE ALMACENES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 - SUMINISTRO OPORTUNO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demanda de las áreas usuarias.	X		X		X		
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - OPERACIONES EFICIENTES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.	X		X		X		

8	Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.	X		X		X		
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.	X		X		X		
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.	X		X		X		
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan bienes completos concordante con las órdenes de compra solicitadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, en algunas oportunidades receptionaron bienes parciales, por no cumplir las especificaciones técnicas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.	X		X		X		
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.	X		X		X		
15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
16	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.	X		X		X		

17	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.	X		X		X	
18	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Tello Yance Filoter

DNI: 19882840

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

03 de Octubre del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS**

N°	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 01 – APROBACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las ordenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 02 – RECEPCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.	X		X		X		

7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las ordenes de compras.	X		X		X		
8	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.	X		X		X		
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recibir los bienes adquiridos.	X		X		X		
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – CONFORMIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.	X		X		X		
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recibidos de los proveedores.	X		X		X		
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recibir los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente.	X		X		X		
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.	X		X		X		

15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Tello Yance Filoter

DNI: 19882840

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

03 de Octubre del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE ALMACENES**

N°	VARIABLE V.1 – GESTIÓN DE ALMACENES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 - SUMINISTRO OPORTUNO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demande de las áreas usuarias.	X		X		X		
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - OPERACIONES EFICIENTES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.	X		X		X		

8	Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.	X		X		X		
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.	X		X		X		
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.	X		X		X		
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan bienes completos concordante con las órdenes de compra solicitadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, en algunas oportunidades receptionaron bienes parciales, por no cumplir las especificaciones técnicas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.	X		X		X		
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.	X		X		X		
15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
16	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.	X		X		X		

17	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.	X		X		X	
18	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Garcia Montoya Gidith

DNI: 46115652

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

03 de Octubre del 2021.




---

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS**

Nº	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 01 – APROBACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las ordenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 02 – RECEPCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.	X		X		X		

7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las ordenes de compras.	X		X		X		
8	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.	X		X		X		
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recibir los bienes adquiridos.	X		X		X		
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – CONFORMIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.	X		X		X		
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recibidos de los proveedores.	X		X		X		
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recibir los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente.	X		X		X		
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.	X		X		X		

15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Garcia Montoya Gidith

DNI: 46115652

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

03 de Octubre del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
GESTIÓN DE ALMACENES**

Nº	VARIABLE V.1 – GESTIÓN DE ALMACENES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 01 - SUMINISTRO OPORTUNO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demanda de las áreas usuarias.	X		X		X		
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 - OPERACIONES EFICIENTES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.	X		X		X		

8	Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.	X		X		X		
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.	X		X		X		
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.	X		X		X		
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, receptionan bienes completos concordante con las órdenes de compra solicitadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, en algunas oportunidades receptionaron bienes parciales, por no cumplir las especificaciones técnicas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.	X		X		X		
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.	X		X		X		
15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
16	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.	X		X		X		

17	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.	X		X		X	
18	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.	X		X		X	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Ramírez Pinedo Elsa Mavila

DNI: 70470285

Especialidad del validador: Maestría en administración de negocios MBA

03 de Octubre del 2021.




---

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS**

Nº	VARIABLE V.2 – SATISFACCIÓN DE ÁREAS USUARIAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 01 – APROBACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
2	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las ordenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.	X		X		X		
3	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.	X		X		X		
4	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.	X		X		X		
5	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 02 – RECEPCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, recepcionan los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.	X		X		X		

7	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las ordenes de compras.	X		X		X	
8	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.	X		X		X	
9	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recibir los bienes adquiridos.	X		X		X	
10	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.	X		X		X	
<b>DIMENSION 03 – CONFORMIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.	X		X		X	
12	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recibidos de los proveedores.	X		X		X	
13	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recibir los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente.	X		X		X	
14	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.	X		X		X	

15	Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag: Ramírez Pinedo Elsa Mavila

DNI: 70470285

Especialidad del validador: Maestría en administración de negocios MBA

03 de Octubre del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 7. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Cuadro 2. Rangos de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

## Anexo 8. Validación de juicio de expertos

Cuadro 3. Validación de juicios de expertos

<b>Variables</b>	<b>Nº</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
V1: Gestión de almacenes	1	Filoter Tello Yance	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
V2: Satisfacción de áreas usuarias	2	Gidith García Montoya	Magister en Gestión Publica	Aplicable
	3	Elsa Mavila Ramírez Pinedo	Magister en administración de negocios MBA	Aplicable

Fuente: *Certificado de validez de contenido de los instrumentos.*

**Anexo 9. Análisis por pregunta de las variables Gestión de almacenes  
y Satisfacción de áreas usuarias**

Cuadro 4. Dimensión Suministro Oportuno (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan la rotación eficiente de la mercancía recepcionada.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	3,3%
	A veces	6	6,7%
	Casi siempre	24	26,7%
	Siempre	57	63,3%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU una vez recepcionada la mercancía cuentan con espacios de ubicación adecuadas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	3	3,3%
	Casi siempre	9	10,0%
	Siempre	69	76,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, realizan oportunamente el valor económico del inventario.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	3,3%
	A veces	6	6,7%
	Casi siempre	48	53,3%
	Siempre	33	36,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, priorizan el inventario cíclico de los bienes con mayor valor económico.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	3	3,3%
	Casi siempre	24	26,7%
	Siempre	54	60,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen eficientemente el proceso del despacho concordante con la demande de las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	21	23,3%
	Siempre	54	60,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, dan prioridad al despacho de bienes con mayor valor económico.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	21	23,3%
	Casi siempre	15	16,7%
	Siempre	45	50,0%

Fuente: Cuestionario Gestión de Almacenes

Cuadro 5. Dimensión Operaciones Eficientes (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, ejecutan las entregas de los bienes en el tiempo programado.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	3,3%
	A veces	6	6,7%
	Casi siempre	27	30,0%
	Siempre	54	60,0%
Considera que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen las metas y objetivos en el tiempo programado para las entregas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	15	16,7%
	Siempre	54	60,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes con la documentación exigida en las especificaciones técnicas de las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	15	16,6%
	Casi siempre	24	26,7%
	Siempre	42	46,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tuvieron casos de devolución de bienes al existir incongruencia entre la documentación presentada por parte de los proveedores.	Nunca	6	6,7%
	Casi nunca	12	13,3%
	A veces	54	60,0%
	Casi siempre	18	20,0%
	Siempre	0	0,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben bienes completos concordante con las órdenes de compra solicitadas por las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	12	13,3%
	Siempre	63	70,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, en algunas oportunidades recibieron bienes parciales, por no cumplir las especificaciones técnicas.	Nunca	33	36,7%
	Casi nunca	18	20,0%
	A veces	21	23,3%
	Casi siempre	18	20,0%
	Siempre	0	0,0%

Fuente: Cuestionario Gestión de Almacenes

Cuadro 6. Dimensión Sistema de Información (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, comunican oportunamente a las áreas usuarias, para la distribución de los bienes adquiridos.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	15	16,7%
	Siempre	57	63,3%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, una vez comunicada a las áreas usuarias de la recepción de bienes han hecho caso omiso a la verificación de sus bienes asignados.	Nunca	30	33,3%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	24	26,7%
	Casi siempre	30	33,3%
	Siempre	0	0,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, hacen uso de la información innovada en el cumplimiento de sus funciones.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	6	6,7%
	Siempre	69	76,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, entre sus funciones muestran un buen desempeño de sus habilidades y competencias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	3,3%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	27	30,0%
	Siempre	51	56,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen los objetivos programados de manera competente.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	33	36,7%
	Siempre	39	43,3%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, se desempeñan con alto rendimiento de productividad horas hombres en el cumplimiento de sus obligaciones laborales.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	18	20,0%
	Siempre	57	63,3%

Fuente: Cuestionario Gestión de Almacenes

Cuadro 7. Dimensión Aprobación (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen con recepcionar los bienes en estricto cumplimiento a las demandas tecnológicas aprobadas por las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	15	16,7%
	Siempre	54	60,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, toman en cuenta la certificación y conformidad de las órdenes de compras aprobadas por las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	18	20,0%
	A veces	6	6,7%
	Casi siempre	6	6,7%
	Siempre	60	66,6%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, vulneran en algunos casos las especificaciones técnicas aprobadas por las áreas usuarias al recepcionar los bienes adquiridos.	Nunca	6	6,7%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	15	16,7%
	Casi siempre	60	66,6%
	Siempre	0	0,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, han identificado vicios procesales de parte de las áreas usuarias en coordinación directa con los proveedores al cambiar las especificaciones técnicas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	36	40,0%
	A veces	27	30,0%
	Casi siempre	12	13,3%
	Siempre	15	16,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, cumplen y aprueban de manera compartida con las áreas usuarias la recepción de los bienes entregados por los proveedores.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	18	20,0%
	A veces	15	16,7%
	Casi siempre	18	20,0%
	Siempre	39	43,3%

Fuente: Cuestionario Satisfacción de áreas Usuarias

Cuadro 8. Dimensión Recepción (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes adquiridos previa verificación concordante con los procedimientos técnicos y normativas internas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	12	13,3%
	Siempre	57	63,4%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, reciben los bienes entregados por los proveedores en el plazo establecido de las órdenes de compras.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	15	16,6%
	Siempre	60	66,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen facultades de aplicar penalidades a los proveedores cuando entregan los bienes fuera del plazo establecido.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	72	80,0%
	A veces	9	10,0%
	Casi siempre	6	6,7%
	Siempre	3	3,3%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están informados de manera clara y precisa de los criterios de verificación al recibir los bienes adquiridos.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	6	6,7%
	Casi siempre	15	16,6%
	Siempre	60	66,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, participan permanentemente en las capacitaciones que programa la entidad orientada a la eficiencia del proceso de verificación de los bienes adquiridos.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	27	30,0%
	Casi siempre	27	30,0%
	Siempre	27	30,0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción de áreas Usuarias

Cuadro 9. Dimensión Conformidad (por pregunta)

		Servidores	%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen los criterios suficientes como parte de su desempeño ejecutar adecuadamente los criterios de conformidad que exige la entidad según la demanda de las áreas usuarias.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	6	6,7%
	Siempre	63	70,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, tienen la facultad de verificar y dar conformidad de los bienes recepcionados de los proveedores.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	12	13,3%
	A veces	30	33,4%
	Casi siempre	3	3,3%
	Siempre	45	50,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, están facultados de recepcionar los bienes adquiridos al margen de las especificaciones técnicas de las áreas usuarias cuando la demanda es urgente	Nunca	9	10,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	21	23,3%
	Casi siempre	51	56,7%
	Siempre	0	0,0%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, satisfacen las exigencias y demandas de las áreas usuarias en el tiempo establecido.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	9	10,0%
	A veces	12	13,3%
	Casi siempre	27	30,0%
	Siempre	42	46,7%
Considera usted que los gestores del almacén del MINEDU, son rotados en la distribución de entregas de bienes como parte de las estrategias de buen desempeño para asegurar la demanda eficiente del movimiento de los bienes adquiridos a entregar.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	6	6,7%
	A veces	18	20,0%
	Casi siempre	48	53,3%
	Siempre	18	20,0%

Fuente: Cuestionario Satisfacción de áreas Usuarias