



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación del Abastecimiento de Suministros para la Calidad de  
Servicio: Dirección de Salud de la Marina de Guerra, Bellavista  
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORA:**

Perfecto Yucra, Mirtha Miriam (ORCID: 0000-0001-7212-5433)

**ASESORA:**

Dra. Teresa Consuelo Haro Lizano (ORCID: 0000-0003-3412-1428)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación lo dedico a mis hijos Mía Danna Rose, Thiago Stephano y mi compañero de vida, Josué Christian MOREYRA Herrera, aunque hemos pasado momentos difíciles ha estado ahí apoyándome siempre con su amor, comprensión y sobre todo su tiempo. Por creer en mi capacidad. A mis padres, que gracias a DIOS me acompañan en este camino de la vida, gracias papá gracias mamá los amo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradecer a Dios, por darme salud en estos momentos difíciles, permitirme hacer este esfuerzo sin dejar de lado mi labor de ser madre, esposa e hija, ya que son mi motivo para seguir superándome, asimismo agradezco a mi familia por apoyarme, su voz de aliento cuando me sentía agotada y queriendo desistir.

Este camino no ha sido sencillo, y más aún en estos últimos años, gracias a la Universidad por brindarnos un horario asequible para las personas que laboramos y tener una visión de tener un título profesional Universitario.

Agradezco también a ti que lees estas líneas y que le darás una mirada a mi proyecto de investigación, que gracias a mi docente lo he realizado con mucha dedicación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract: .....	ix
I. INTRODUCCIÓN: .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	18
3.1.1. Tipo de investigación: .....	18
3.1.2. Diseño de investigación:.....	18
3.2. Variables y operacionalización:.....	20
3.2.1. Variable independiente:.....	20
3.2.2. Variable dependiente:.....	21
3.2.3. Operacionalización de la variable:.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo de la investigación .....	25
3.3.1. Población: .....	25
3.3.2. Muestra:.....	25
3.3.3. Muestreo: .....	26
3.3.4. Unidad de análisis: .....	26
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad de la investigación .....	26
3.4.1. Técnicas .....	26
3.4.2. Instrumentos.....	27
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	27
3.5.1. Validez por juicio de expertos .....	27
3.5.2. Confiabilidad.....	27
3.6. Procedimiento de la investigación .....	27
3.7. Método de análisis de datos para la investigación .....	28
3.8. Aspectos éticos de la investigación .....	28
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	47

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO: 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO: 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO EN ALFA DE CRONBACH .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO 8: RECIBO DIGITAL.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO 9: FOTOS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 10: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>76</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Diferencias del empático .....	16
<b>Tabla 2.</b> Indicadores Variable Evaluación de abastecimiento de Suministros...	25
<b>Tabla 3.</b> Indicadores Variable calidad del servicio.....	25
<b>Tabla 4.</b> Análisis descriptivo de Variable independiente .....	29
<b>Tabla 5.</b> Análisis descriptivo de Dimensión aplicación de procedimientos.....	30
<b>Tabla 6.</b> Análisis descriptivo de Dimensión evaluación de procesos.....	31
<b>Tabla 7.</b> Análisis descriptivo de Dimensión acuerdos comerciales.....	32
<b>Tabla 8.</b> Análisis descriptivo de Variable dependiente.....	33
<b>Tabla 9.</b> Análisis descriptivo de Dimensión fiabilidad.....	34
<b>Tabla 10.</b> Análisis descriptivo de Dimensión empatía.....	35
<b>Tabla 11.</b> Análisis descriptivo de Dimensión resultados.....	36
<b>Tabla 12.</b> Prueba de Normalidad <i>Kolmogorov - Smirnov</i> .....	37
<b>Tabla 13.</b> Correlación de las Variables.....	38
<b>Tabla 14.</b> Correlación de Variable y dimensión aplicación de procedimientos...	39
<b>Tabla 15.</b> Correlación de Dimensión evaluación de procesos.....	40
<b>Tabla 16.</b> Correlación de Dimensión de acuerdos comerciales.....	41

## Índice de figuras

<b>Figura N° 1.</b>	Organigrama del Área .....	3
<b>Figura N° 2.</b>	Flujograma de Adquisición.....	3
<b>Figura N° 3.</b>	Diagrama Ishikawa.....	4
<b>Figura N° 4.</b>	Niveles descriptivos de Variable independiente .....	29
<b>Figura N° 5.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión aplicación de procedimientos .....	30
<b>Figura N° 6.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión evaluación de procesos...	31
<b>Figura N° 7.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión acuerdos comerciales.....	32
<b>Figura N° 8.</b>	Niveles descriptivos de Variable dependiente.....	33
<b>Figura N° 9.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión fiabilidad.....	34
<b>Figura N° 10.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión empatía.....	35
<b>Figura N° 11.</b>	Niveles descriptivos de Dimensión resultados.....	36

## Resumen

La presente investigación, ha establecido como objetivo principal determinar de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, año 2020. Las variables de estudio son: Evaluación del abastecimiento de suministros y calidad de servicio. La investigación se efectuó con el enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, correlacional con un diseño no experimental; La población estuvo representada por los colaboradores de la institución y la muestra estuvo conformada por los 50 colaboradores del área de abastecimiento médico, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y las encuestas. En cuanto a la metodología de esta evaluación del abastecimiento de suministros funciona como una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de la institución, nos permitirá demostrar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo y en qué acciones se pueden emprender para subsanar deficiencias, como superar obstáculos sobre todo un análisis causa - efecto, ya que es importante para la atención a los pacientes, aquellos que son parte fundamental para esta Institución, se realizó encuestas, flujo de diagramas y estadísticas con su prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Existe una correlación positiva muy alta entre las variables la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.995$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ).

En el presente trabajo de investigación se pudo evidenciar una problemática que inciden en la falta de presupuesto por el incremento de pacientes, no cumplen con el procedimiento adecuado, falta de especificaciones técnicas; así como, la estandarización de los productos, incumplimiento en la recopilación de documentos y no realizan el seguimiento a los procesos, afectando el desarrollo de las diferentes áreas por ende nos conllevará a realizar el abastecimiento de suministros de manera ineficiente.

**Palabras clave:** evaluación del abastecimiento, crecimiento de la institución, y calidad de servicio.

### **Abstract:**

The main objective of this research has been to determine how the evaluation of the supply of supplies influences the quality of service of the Health Directorate of the Peruvian Navy, year 2020. The study variables are: Evaluation of the supply of supplies and quality of service. The research was carried out with a quantitative, explanatory, correlational approach with a non-experimental design; The population was represented by the collaborators of the institution and the sample was made up of the 50 collaborators from the medical supply area, the instruments used were the questionnaire and the surveys. Regarding the methodology of this evaluation of the supply supply, it works as a fundamental tool to promote the growth of the institution, it will allow us to demonstrate in which areas a more in-depth study is required and in what actions can be taken to correct deficiencies, such as Overcoming obstacles, especially a cause - effect analysis, since it is important for the care of patients, those who are a fundamental part of this Institution, surveys, flow diagrams and statistics were carried out with its Cronbach's Alpha reliability test.

There is a very high positive correlation between the variables the evaluation of the supply supply and the quality of the service of the Health Directorate of the Peruvian Navy, Bellavista-Callao 2020. Due to the fact that a Spearman Rho value  $r = 0.995$  and a significance ( $0.000 < 0.05$ ).

In the present research work it was possible to evidence a problem that affects the lack of budget due to the increase in patients, they do not comply with the appropriate procedure, lack of technical specifications; as well as, the standardization of products, non-compliance in the compilation of documents and not monitoring the processes, affecting the development of the different areas, therefore, it will lead us to supply supplies inefficiently.

**Keywords:** supply evaluation, growth of the institution, and quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

La presente investigación se efectuó en las oficinas del área de abastecimiento médico de la Dirección de la Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020; tendrá el principal propósito de determinar el impacto de la calidad de servicio que será producido por la evaluación del abastecimiento de suministros.

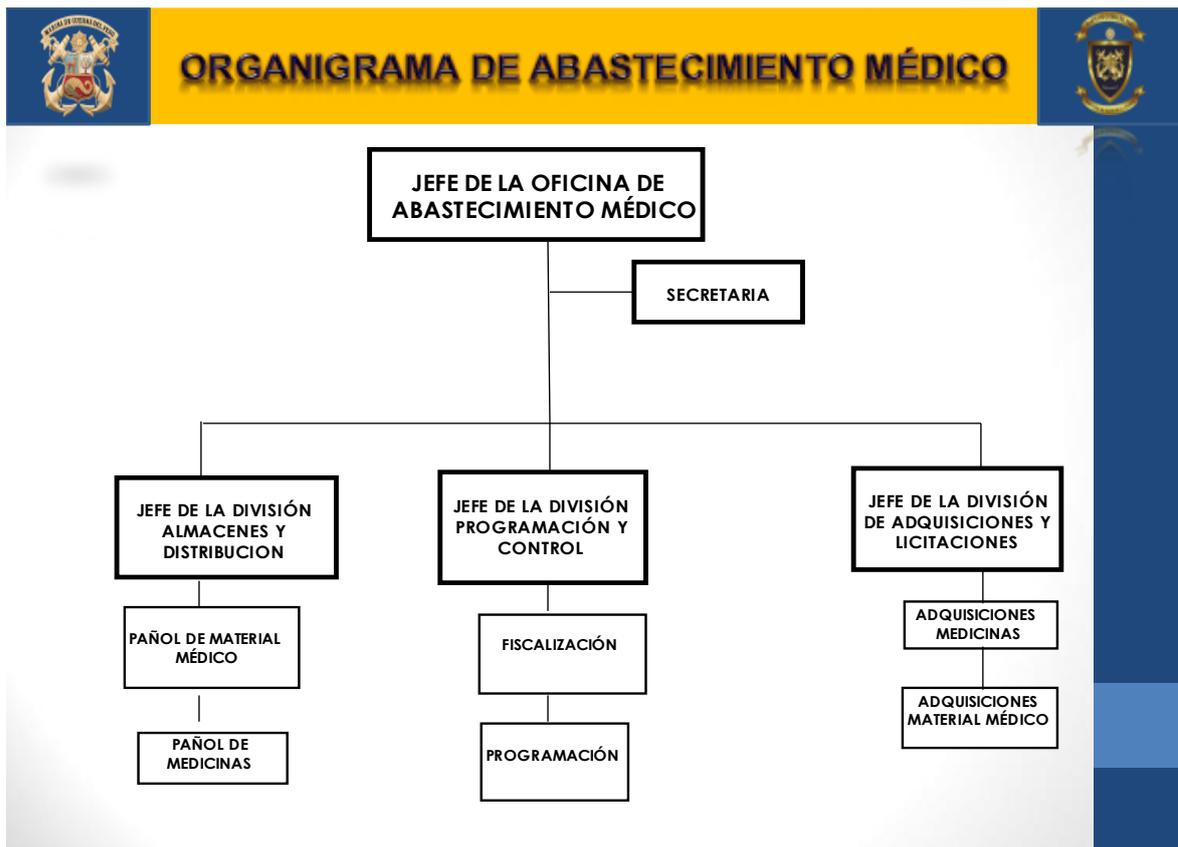
En todo el mundo la evaluación de adquisición se asume como una característica fundamental transformándose en un aspecto clave para toda organización, ya que tomamos continuamente decisiones, de una forma globalizadas y cada vez más cambiante de forma individual, grupal u organizacional, además de que se analiza de forma cuantitativa y comparativas en los diferente perfiles, poder adecuarnos para detectar los riesgos así como posibles conflictos, acoplándose a esta nueva realidad como por ejemplo: este año la pandemia COVID-19 la Organización Mundial de la Salud, nos ha mostrado una forma adicional de adquisición en las vacunas que pasaron por un proceso de evaluación de efectividad cuan fuerte es la protección inmunológica de uso de emergencia en varios países y las formas de contagios de manera mundial; tales como, Pfizer-BioNTech (95%), Moderna (94%), Janssen (80%), AstraZeneca (85%), Sinopharm (79%) y entre otras.

De acuerdo con el ejemplo descrito en el párrafo anterior, en el Perú; el Ministerio de Salud no solo ha evaluado el abastecimiento de suministros (vacunas) sino que también en las diversas estrategias de vacunación, llegada al consumidor final, en especial las vacunas anti COVID-19, a esta estrategia se han integrado EsSalud, las Fuerzas Armadas y los servicios de salud Policial, los gobiernos regionales y las redes que dependen del Ministerio de Salud. Direccionándolo a un contexto convergente orientados a otorgar algo de calidad para todos los peruanos, ya que actualmente existen 8 vacunas que han sido aprobadas pero las que están siendo distribuidas actualmente para inmunizar a la población son las vacunas Pfizer que tienen un 95% de efectividad, cabe recalcar que esta adquisición pasa por una evaluación cuantitativa y comparativas en los diferentes perfiles, con el fin que sean eficaces y seguras. Ya que una de las características de la sociedad es tener un mercado competitivo, así como que los cambios son constantes.

La Contraloría General realizó una inspección de control llamada “Por una salud de calidad” que tuvo como propósito la contribución de mejorar las atenciones que brindan las prestaciones de servicios de salud en las diversas Fuerzas Armadas y los servicios de salud de la Policía Nacional, así como en otros centros de salud. Los resultados de dicho operativo reflejaron y se registraron un porcentaje elevado en el grado de infracciones de las normas técnicas de salud, en las áreas que brindan los hospitales e instituciones, lo que ha generado el riesgo de una inadecuada atención a los pacientes. Las evidencias que se observaron entre otros fueron: el elevado nivel del exceso de ciertos medicamentos y bajo stock en otros, un porcentaje considerable de exposición al deterioro de diversos medicamentos por los protocolos de seguridad.

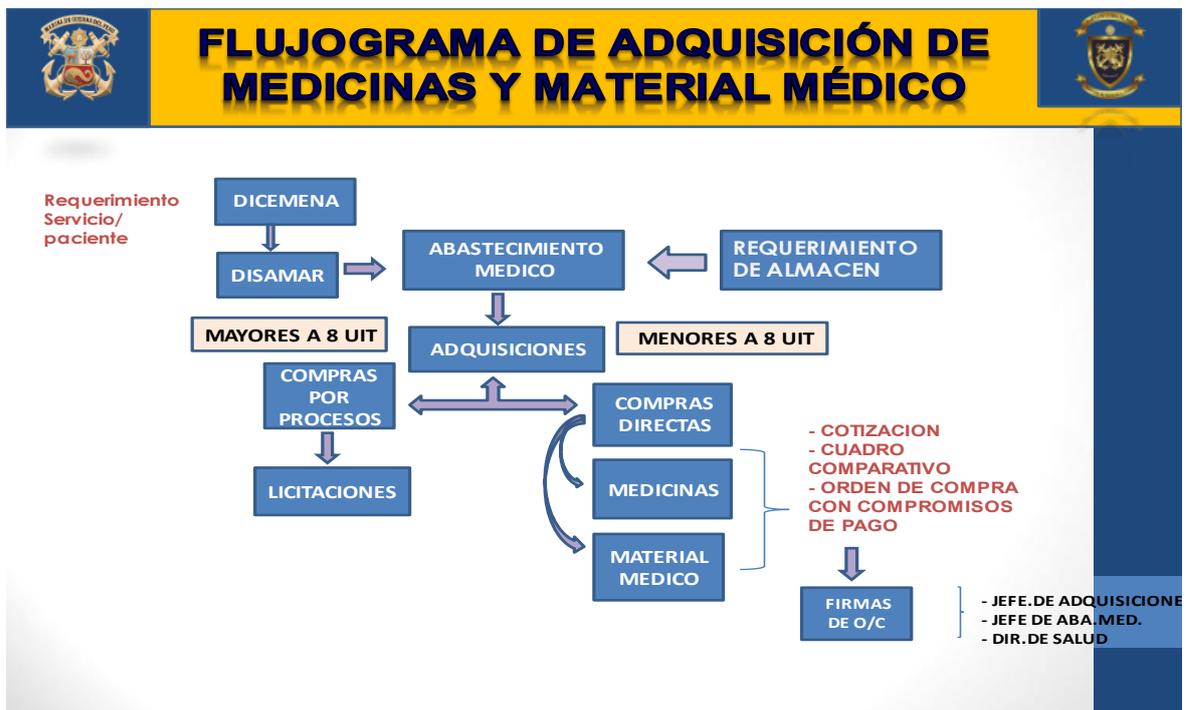
El área de abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, ubicado en la Avenida Venezuela S/N Bellavista-Callao, cuenta con tres divisiones: que realizan diversas funciones como la elaboración de la propuesta presupuestal, las adquisiciones de suministros con el presupuesto asignado, así como; el almacenamiento y distribución de los mismos (se muestra en figura N°1), en mi investigación se ha considerado de mayor preponderancia la evaluación de la adquisición de material médico y medicinas para el personal naval y sus familiares. Esta adquisición se puede realizar de dos maneras mayores y menores a ocho (8) UIT.: por procesos – licitaciones y por compras directas respectivamente en base al presupuesto asignado (se muestra en figura N°2), para efectuar estas adquisiciones en el área de abastecimiento médico se detectó que carece de información oportuna de los requerimientos solicitados por los departamentos originando la demora y el atraso en la entrega de los suministros, por falta de una información y comunicación efectiva y rápida, esto expone que el área de abastecimiento médico no sea confiable. Asimismo, cabe recalcar que las contrataciones inferiores a ocho (8) UITs, son aquellas que se ejecutan mediante adquisiciones directas, no encontrándose inmersas al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento establecido mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF de fecha 31 diciembre 2018.

Figura N° 1: Organigrama del área



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2: Flujoograma de adquisición



Fuente: Elaboración propia

El desenvolvimiento tradicional de la institución y de sus colaboradores por ser una institución militar se basan en consumir las metas trazadas de manera jerarquizada, por ejemplo, en agrandar a sus responsables directos, al punto que no se dan cuenta si esto era lo más necesario para los pacientes. Muchos jefes de departamentos u oficinas no ven la necesidad de cambios, por no tener empatía con el paciente (atenciones, funciones, etcétera.), a causa que la institución ha estado evolucionando de forma más o menos positiva en la sociedad. A consecuencia de esta situación se generó de forma adicional deficiencias para las diferentes divisiones responsables. Provocando un bajo grado de perceptibilidad frente a las necesidades de datos más allá de los necesarios para dichos procesos. Cada área labora para cumplir fines propios. En muchas situaciones hay diferentes tipos de intereses que perjudicarían al nuevo enfoque que queremos alcanzar. Por lo que en este estudio se ha llegado a la conclusión en base a criterios que la evaluación del Abastecimiento de suministros generará confiabilidad tanto en los pacientes como en los proveedores, estableciendo las políticas en la planificación de adquisición para un entendimiento común en muchas ocasiones. Es importante la evaluación del abastecimiento de suministros por el valor que residirá en ofrecer la calidad de servicio de la Dirección de Salud en la Institución. Cumpliendo con los procedimientos establecidos se logrará cambios favorables para una mejor atención al cliente, logrando así que la imagen institucional sea óptima hasta el punto que cada cliente sea tratado de forma MUY personalizada; especialmente en esta etapa en la que estamos atravesando de la COVID-19.

Figura N° 3 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

Por tal motivo la presente investigación responde al **problema general** ¿De qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020? **y los problemas específicos** ¿En qué medida la aplicación de procedimientos influye en la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020?; ¿De qué manera la evaluación de procesos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020?; ¿En qué medida los acuerdos comerciales influyen en la calidad de servicio de la Dirección de salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020?

**Respecto a la justificación e importancia de la investigación** el estudio de esta investigación permitirá que, mediante la evaluación del abastecimiento de suministros, mejore considerablemente la calidad de servicio que la institución brinda al Personal Naval en actividad, con la finalidad de mantenerlo psicofísicamente apto para el Servicio; así como al Personal Naval en retiro y familiares con derecho. En la actualidad la Marina de Guerra del Perú tiene aproximadamente 34,000 personas bajo su mando, a las que por el efecto que causó la pandemia del coronavirus originó cambios a las costumbres que se venían realizando, como por ejemplo: patrullar en las calles a nivel nacional, construyendo hospitales de campaña desde cero, proporcionar logística, asistencia humanitaria para los ciudadanos, toques de queda al personal para cumplir con las funciones, podemos recalcar que la capacidad logística de la institución militar para el aprovisionamiento ha resultado de gran utilidad para combatir la pandemia.

Este compromiso institucional se merece una calidad de servicio de primera; por tal motivo es fundamental realizar una correcta evaluación del abastecimiento de suministros, con el fin de obtener una mejora en la empatía de las personas que laboran en la Marina de Guerra del Perú, este estudio nos ayudará a fortalecer las políticas y estrategias necesarias optimizando la capacidad de funcionamiento y evitando las adquisiciones innecesarias. Es relevante el estudio de la presente investigación ya que demostraremos que al realizar la evaluación de procesos del abastecimiento de suministros contribuirá con mejorar la fiabilidad y confianza de los trabajadores que son parte fundamental de la institución influyendo en la toma de decisiones teniendo un resultado favorable y que se verá reflejado en calidad de

servicio. Asimismo, el área de la salud de la Marina de Guerra del Perú, contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, creando la confianza y optimizando en la capacidad de funcionamiento para el personal de la Institución, mejorando la imagen institucional. El Alcance de la presente investigación nos permitirá reflejar de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros de la Dirección de Salud mejora la calidad de servicios de la institución. Las limitaciones que se me presentaron es que hay que tener en cuenta que las adquisiciones que se realizan en el área de Abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina son considerables ya que no se contó con el acceso a los datos estadísticos; sin embargo, no fue limitación para mi investigación. A consecuencia de la incertidumbre que ocasiona la crisis mundial el presente proyecto de investigación plantea necesaria la evaluación del sistema de abastecimiento para la calidad de servicio en la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú.

**Se consideró la formulación del objetivo general:** Determinar de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020. Asimismo, se consideró los **Objetivos Específicos:** Determinar en qué medida la aplicación de procedimientos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; Determinar de qué manera la evaluación de procesos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; Determinar en qué medida los acuerdos comerciales influyen en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020.

**De tal manera que se planteó la hipótesis general (H<sub>0</sub>)** Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; con las siguientes **hipótesis específicas (H<sub>1</sub>)** Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; **(H<sub>2</sub>)** Existe relación significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; **(H<sub>3</sub>)** Existe relación significativa entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A continuación, mencionaré las investigaciones previas que se relacionan con las variables referentes al objeto de estudio citarlas permitirá tener un alcance importante en el contexto de la problemática y será fundamental para las discusiones de mi estudio, y que dará lugar a la calidad de servicios de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú.

### **A nivel internacional**

**ABAD Y PINCAY (Ecuador-2014)**, los autores en su tesis poseen como fin general el análisis de la calidad de servicio tanto interno como externo, para incrementar el grado de la organización. La investigación utilizó el método inductivo bajo la modalidad descriptiva analítica de campo, concluyó que analizando el grado de satisfacción que son percibidos por los clientes internos y externos se encontraron las causas que influyeron en el quebrantamiento de la producción con relación al presupuesto otorgado evidenciándose en las falencias que obtuvieron en la calidad de servicio, por lo que consideraron que su estudio es la fuente de ventajas competitivas.

La investigación antes mencionada contribuyó a la discusión de mi tesis ya que menciona el análisis del cliente interno con el fin de conocer qué clase de servicio brinda y el cliente externo nos dará a conocer lo que realmente recibe; considerándolo como la calidad de servicio; siendo el recurso humano parte esencial quien llevara a cabo dichos procesos, así como, la eficiencia, rapidez en los procesos para la calidad de servicio, con el propósito de enaltecer favorablemente la imagen institucional.

**JIMÉNEZ (Colombia-2018)**, el autor en su tesis consideró entre su objetivo general y específicos, que ambos se encuentran dirigidos en cómo la evaluación de la integración de la gestión de calidad y gestión de cadena de suministros impactarían en los procesos de negocio exterior. Se han realizado las revisiones de investigaciones previas y literatura científica que permitieron una creación teórica en torno al criterio del SCQM y como se determinan los grados de perfección para los conceptos de calidad y cadena de suministros que faciliten la evaluación de la integración.

La tesis mencionada contribuye en la discusión de mi investigación ya que habla como la evaluación cumple un papel importante en los niveles de los diversos procesos para la integración de gestión de calidad asimismo dicho resultado influye para mejorar la fiabilidad del cliente.

**ALZATE (Colombia-2017)**, la investigación del autor es de tipo descriptiva su método es cuantitativa, asimismo; el autor mencionó que tiene como objetivos el formular una propuesta de mejoramiento en el área de compras de la mencionada empresa de la forma que pueda reduce sus riesgos operativos y administrativos. Por lo que concluye que para identificar los factores que causan el retraso en los procesos tiene que realizar una evaluación profunda de la situación para el proceso de mejora continua en la que ha desarrollado la compañía y así optimiza la calidad de servicio.

La investigación tuvo un aporte importante ya que la evaluación ha establecido una mejora continua para alcanzar satisfactoriamente los objetivos trazados optimizando la calidad de servicio, motivo por el cual contribuyó para la sustentación de mi investigación.

**GIL (España- 2018)**, en su tesis la autora enfoca su investigación en la selección de proveedores, y nos dice el elemento clave en la gestión de aprovisionamiento es considerada de vital importancia ya que tiene un enfoque competitivo y tienen atributos cuantitativos y cualitativos, con los objetivos y planes estratégicos que las decisiones tomadas sean desde el punto de vista analítico en función a técnicas, concluye finalmente que después de evaluar los diversos factores en el proceso de compras se llega a garantizar la calidad.

El estudio de la investigación mencionada favoreció a la medición del instrumento que corresponde a las evaluaciones de proveedores que es una de las piezas fundamentales para el abastecimiento adecuado.

**RIVERA, (Ecuador-2019)**, en su tesis la autora mencionó entre sus objetivos que la evaluación nos ayuda a identificar, analizar, proponer y describir situaciones para optimizar la calidad de servicio, tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental transversal, llegando a la conclusión que la evaluación es

una herramienta confiable que permitió reconocer las diferencias que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad de servicio.

Es por ello que la investigación antes mencionada contribuye a la discusión de mi tesis ya que menciona que la evaluación forma parte de los resultados positivos y llegar a los objetivos trazados.

### **A nivel nacional**

**ALAYO, (2020)** en su tesis la autora tuvo como objetivo general determinar si la evaluación del sistema de control de inventarios influye en la rentabilidad de la empresa Espiga Dorada S.R.L, la investigación es de tipo no experimental asimismo que concluyó que la evaluación efectuada evidenció diversas deficiencias en el área de almacén y logística, así como la ausencia de mecanismos de control para verificar el estado de conservación de las existencias que obstruía una correcta contabilización y toma de decisiones, por lo que se consideró que el análisis de la evaluación que se realizaron en los inventarios ayudo a generar la rentabilidad de la empresa.

La tesis antes mencionada contribuye en el desarrollo de mi discusión por lo que su procedimiento se asemeja al proceso que realiza el área en la que se está realizando mi investigación; asimismo. se considera que la evaluación es fundamental para detectar en forma oportuna los riesgos.

**FLORES, (2016)**, en su tesis el autor tuvo como objetivo: analizar, examinar los diversos procesos técnicos de las compras y distribución de gasto de inversión del sistema de abastecimientos y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad de Puno, períodos 2014-2015, la investigación es de tipo cuantitativo experimental con método hipotético analítico, el autor concluyó que encontraron diversas falencias del sistema de abastecimiento, razón por la cual se consideró que el análisis y evaluación que se realizó en los procesos de abastecimiento ayudó la organización y la satisfacción de necesidades cumpliendo sus metas y objetivos.

En la investigación se consideró que la evaluación del sistema cumple un papel importante para alcanzar satisfactoriamente los objetivos trazados, por tal motivo me ayudó para la sustentación de mi investigación.

**PINEDA (2018)**, en su tesis la autora manifestó que su objetivo ha sido la evaluación, así como el establecimiento de los diferentes procesos de adquisición para el cumplimiento del plan anual de contrataciones en la unidad de abastecimiento de la UNA PUNO, la investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, diseño es explicativo causa - efecto. El autor concluyó que la evaluación de abastecimiento previene que existan falencias en la aplicación de los procesos, de esta manera se encontraron las falencias y los retrasos que se presentaron y así obtuvieron una ejecución oportuna y lograron tomar medidas correctivas sobre todo en las funciones.

En presente tesis coadyuva en la discusión de mi investigación para cumplir satisfactoriamente los procedimientos, obteniendo resultados favorables es fundamental realizar evaluaciones a los procesos.

**CORAL Y SALAS, (2018)**, la investigación de los autores considera de tipo cuantitativo no experimental correlacional, nivel descriptivo correlacional, su diseño fue no experimental, entre sus objetivos fueron determinar si el sistema de abastecimiento incide en la gestión pública de la Universidad Nacional de Ucayali concluyó que el sistema de abastecimiento es importante para dicha gestión pública.

La aportación que realizó la tesis mencionada fue para tener en cuenta los criterios de evaluación que nos permita satisfacer los requerimientos solicitados.

**CHANGANAQUÍ, MEZA, PAUCARCAJA Y PAREDES, (2018)**, en su tesis los autores nos dicen que al realizar una adecuada gestión de compras ayudará a lograr las metas estratégicas de la corporación, efectuando las adquisiciones precisas, aumentando el rendimiento de la organización; además, ayudó al autor hacer seguimiento, controlar y transparentar los gastos, resultando un aspecto clave para las instituciones del sector público, a lo largo de esta investigación el autor concluye que de acuerdo al análisis en el área de adquisición se tomó en cuenta la comunicación interna y la integración entre sus áreas.

La investigación estableció la concordancia entre las políticas y la responsabilidad de las áreas comprometidas para el cumplimiento de sus objetivos.

**ÑAHUIRIMA (2015)**, la creadora de esta tesis tuvo como fin establecer la interacción que hay en ambas variables; la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. El estudio concluyó que la calidad de servicio elevará el nivel de confianza y satisfacción del cliente. En esta investigación nos muestran dos factores que han generado un paradigma que juntos son aspectos clave en cualquier modelo de negocio.

De esta manera la tesis antes mencionada contribuyó a establecer esta interacción importante para el impacto que genera el objetivo general de mi investigación.

**CAICAY, (2017)**, su tesis es de tipo mixta con diseño no experimental, descriptivo transversal con un enfoque correlacional, la autora tiene como objetivo la determinación en qué medida los elementos influyeron en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima, concluyendo que las dimensiones de la calidad intervinieron como elemento evaluador.

En la tesis coadyuvó en la discusión de mi investigación para cumplir satisfactoriamente los procedimientos, obteniendo resultados favorables es fundamental realizar las dimensiones orientándolos para la evaluación.

## **Bases teóricas**

### **Evaluación del Abastecimiento de Suministros**

La presente investigación sustenta con las bases teóricas con sus respectivas dimensiones: para el autor (Franklin 2018) nos dice que la evaluación generalmente implica obtener objetivos en común: en mi tesis se busca que las adquisiciones realizadas sean suficientes sin exceder el abastecimiento, obteniendo los suministros a un precio justo sin comprometer la calidad de ellos, evitando deterioros, duplicación y desperdicios; así como, la búsqueda periódica de nuevos proveedores, junto con acciones necesarias a realizar, incluyendo como un proceso de toma de decisiones para lograr la visión deseada, teniendo en cuenta la situación actual. De ser el caso esta selección, desarrollo y/o ejecución se realizará de manera continua o periódicamente con el fin de establecer con claridad y coherencia las metas de la institución a un corto plazo, dependiendo del medio a aplicarse.

## **Dimensión Aplicación de Procedimientos**

Asimismo, (Ashnati 2018) dice que para aplicar cualquier evaluación es necesario desarrollar los procedimientos a través de las políticas y estrategias que deben de contar con la autorización y asentimiento de los profesionales respectivos, con el fin de contribuir a un adecuado funcionamiento institucional. *“De tal manera que los procedimientos de contrataciones y adquisiciones deben de seguir la regulación establecida por la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento, del mismo modo por la normativa interna del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), también se regulan por las directivas, manuales y/o procedimientos de la entidad”* (Argandoña 2010).

## **Dimensión Evaluación de Procesos**

Esta evaluación es fundamental para el abastecimiento ya que permitirá alcanzar los objetivos estratégicos de la institución. Para (álzate 2015) el proceso es la planificación, ejecución, medición y mejora, realizándose de la misma forma bajo los mismos parámetros de control, que permitirá lograr el análisis adecuado para los propósitos indicados con el grado de relevancia, extensión y profundidad que requiere el examen en las circunstancias particulares del trabajo, con el fin de obtener los factores óptimos en las técnicas de aplicación.

De tal manera que los procesos se derivan del Planeamiento (Henry Fayol) dice que esto generalmente tiene uno o más objetivos en comunes, junto con acciones requeridas para tener éxito, incluyen como un proceso para la toma de decisiones logrando un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos, según el soporte aplicado. El acto de planificar se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes. Ya que se conoce comúnmente como estrategias que son normas establecidas en forma versátil de dirigir operaciones con la finalidad de obtener los objetivos de manera más eficiente forma parte de un planeamiento que busca universalidad, ayuda a la toma de decisiones, minimiza y resuelve problemas. Se debe tener en cuenta tres vertientes:

- 1) Composición Organizacional, ya que facilita la dirección y la administración de sus actividades repartiendo de manera formal sus responsabilidades.

- 2) Procesos Estratégicos; se determina a la orientación de las políticas internas, estrategias, objetivos y metas de la institución.
- 3) Tipo de Liderazgo Prevaliente; determina según sus actitudes, habilidades de las formas de dirigir los procesos con grupos de personas que puedan favorecer a la institución (autocrático, democrático, transaccional, transformacional y laissez faire).

### **Dimensión Acuerdos Comerciales**

Para (David López) dice que los acuerdos es la identificación que hace la institución de los posibles riesgos que podrían afectar el cumplimiento de un proceso y que amenora, anticipa y evita insuficiencia; así como, errores que puedan afectar a la entidad, es indiscutible emplear como base de contratos para la realización de las adquisiciones se suscribe (calidad, seguridad, responsabilidad social, medio ambiente, volumen de compra y salud ocupacional). Esta información es muy útil para resolver problemas repetidos, monitoreando el desempeño de los proveedores a largo plazo e investigar problemas de rendimiento, siendo esta un sistema de calificación para los proveedores. Cabe recalcar, que el acuerdo es una determinación que toman dos o más partes, y lo formalizándolo por escrito, para dotar con mayor fuerza. De tal modo que establezca de forma detallada todas y cada una de las condiciones pactadas. Así los acuerdos comerciales afectan a las barreras del comercio, regulan, disminuyen o eliminan aranceles y cuotas en favor son de gran utilidad para establecer relaciones comerciales más colaborativas resolviendo conflictos comerciales.

Con la finalidad, de tener seguridad que se sigue y que se respete el proceso se requiere ejercer una supervisión constante con la delegación de la autoridad y el personal que posea experiencia conocimiento y habilidad, a todos los procesos de abastecimiento a fin de que se manejen adecuadamente; sobre todo para una futura fiscalización de parte del órgano de control institucional (OCI) o Contraloría general de la Republica.

## **Calidad de servicio**

La Calidad de servicio es el impacto que supera las expectativas de lo que recibe y percibe el paciente, corresponde a toda la institución para satisfacer las necesidades de los pacientes y de mejorar continuamente. Como resultados de la presente investigación pudimos determinar estratégicamente que este elemento confiere una ventaja que diferencia y que perdure en el tiempo. Incluye el compromiso institucional que asume en que un colaborador se identifica con la institución en particular, y las metas de estas son parte de él. Asumiendo el rendimiento generado, utilizando los medios para obtener algo favorable, asimismo la empatía que dispensa la organización a sus clientes, generando la fiabilidad. *“La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva, a diferencia de la calidad de productos que es una forma tangible”* (Parasuraman, zeithmanl, 1988.3).

(Gronoos,1984) sostiene que la calidad de servicio es el resultado de una combinación de la calidad total en tres modelos de magnitudes: calidad técnica (que se da), calidad funcional (como se da) e imagen institucional, permanece en el tiempo insertadas las características que pueden predominar o supeditar la percepción siendo la presentación un elemento esencial para evaluar la calidad percibida.

## **Dimensión Fiabilidad**

De tal manera, según (Enrique benjamín, p. 366) con la realización de una evaluación se produce cambios confiables, el término que se emplea es para brindar confianza, básicamente porque se dispone de una trayectoria notable diciendo la verdad y no engañando.

Obteniendo la confiabilidad de las personas, midiendo la capacidad o la consistencia interna en el recorrido entre medios y fines; es la proporción entre como utilizan los insumos, los recursos, los costos, el tiempo y la forma en la que se relacionan con los medios, esencialmente es realizar o cumplir adecuadamente una función, fundamental para obtener el objetivo propuesto. (Eficiencia y Eficacia)

Asimismo, la información y comunicación es nuestra condición de seres sociales, las personas necesitamos comunicarnos, ya qué nos permite transmitir información

e intercambiar o compartir ideas, para enriquecer la experiencia humana. La información y comunicación es de vital importancia para desarrollar nuestras potencialidades (Franklin 2018).

### **Dimensión Empatía**

Según (Goleman, 1995) "Practicar el valor de la empatía habla bien de uno mismo, nos describe como personas respetables y respetuosas, porque generamos un impacto positivo en los demás esta cualidad eleva nuestra autoestima propia. Y que en estos tiempos de pandemia se ha popularizado como un término mucho más positivo, sobre todo el concientizarnos el valor que tiene nuestras vidas. Ser empático requiere una serie de requisitos previos no es una tarea fácil, ya que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra.

Es decir, poder comprender las circunstancias y los sentimientos en la que se encuentra la otra persona. Escuchan de manera activa, no solo escuchan lo que dicen lo analizan porque sienten lo que sienten, lo legitiman y dan respuestas acordes a ello, entendiendo la situación y le ofrece su apoyo. Se fijan tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal, atienden a los gestos, las miradas, las inflexiones y los tonos de la voz, siempre miden sus palabras porque saben que según cómo digan las cosas pueden hacer daño a la otra persona. Intentan ser cuidadosos y expresarse con tacto, atención y cortesía, teniendo el menor impacto negativo en el otro. Comprenden que cada persona tiene unas necesidades y que todos somos diferentes. Tratando a cada persona acorde a sus circunstancias. Los beneficios que tiene ser empático son muchos y muy buenos. Entre los principales se encuentran: ayuda a sentirte mejor contigo mismo, ayuda en la resolución de problemas, desarrolla las habilidades sociales, ayuda a tener respeto por el resto de personas, en este caso ponen empeño en los protocolos de seguridad, ayuda a conectar mejor con otras personas, sube la autoestima propia, nos hace ser respetables, ayuda a ser justos, ayuda a no juzgar a otros, contribuye con el desarrollo emocional e intelectual.

**Tabla 1.***Diferencias de empatía que la persona tiene*

N°	“SER EMPATICO AL BRINDAR CALIDAD DE SERVICIO”	“FRACASA AL PRESTAR SERVICIO
01	Procurar mostrar una sonrisa cuando se atiende al paciente, la serenidad que se manifiesta desarma hasta al más exaltado, creando un ambiente de confianza y cordialidad.	Mostrar molestia, deprimido o enojado.
02	Después de haber escuchado a la persona que se ha acercado a ti, considerar siempre importante las necesidades de los pacientes ayudándolos.	Cuando demuestras ser el centro de atención
03	No Juzgues a los pacientes demasiado pronto porque te hace cambiar tu disposición interior (Si alguien se acerca a ti, es porque necesita con quien hablar... No los defraudes).	Si piensas: "ya llego este molesto", "otra vez con lo mismo", "no me deja en paz", "otra interrupción")
04	Ser cortés y discreto eso también es empatía los pacientes se sentirán igualmente atendidas. Es importante evitar la espera.	Cuando se espera que las cosas sucedan en forma ordenada y predecible
05	Evita demostrar prisa, demuestras interés por las personas. Aprende a escuchar lograrás el autodominio.	El aburrimiento, cansancio, dar respuestas tajantes u distraerte en otras cosas; además de ser una falta de respeto

*Fuente: Elaboración propia*

## **Dimensión Resultado**

Los resultados es conocer y aplicar los conceptos básicos relacionados a la evaluación, organizando los recursos con el fin de orientarlos de manera eficaz y eficiente hacia el cumplimiento de las metas trazadas, planificar las acciones a desarrollar, considerando las normas estrategias y planes que permitan el logro de los objetivos.

Álzate (2017) nos dice que antes de tomar decisiones se evalúen las diferentes alternativas, definiendo y analizando el problema con dichos resultados encontrados aplicar la decisión que mejor convenga.

Rivera (2019) dice que los cambios favorables es importante conocer sin embargo es la más compleja de todas, ya que es producto de una evaluación de procesos y que los factores mejor adaptados desplacen a los menos adaptados, en diferentes atributos mejorando la competitividad, marcando la diferencia, ya que la institución se encuentra más comprometida en brindar servicio de calidad (p.118).

Ñahuirima (2015) Nos dice que la *“Capacidad de funcionamiento es la disposición de la empresa para dar una respuesta ágil y oportuna de los clientes/pacientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas”* (p.29). para dicha respuesta el factor humano es fundamental con la vinculación directa con la institución, la Rapidez de Respuesta depende de: Velocidad de entrega, Confiabilidad en la entrega, Introducción de nuevos productos, Tiempo de desarrollo de nuevos productos, Tiempo del ciclo de fabricación, Respuesta al cliente. Agarwal y Shankar (2002).

### **III.METODOLOGÍA**

Según Dr. HUAMANCHUMO H. y Dr. RODRIGUEZ J. (2015), en toda investigación implicará realizar un proceso de recolección de datos, analizar y vincular de datos cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio de investigación para dar una respuesta al planteamiento del problema (p.47).

Nos da a entender que en este capítulo será descrito el trabajo científico y que todo método de investigación será presentado a través de mi hipótesis (Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020), que es una herramienta para formular y responder preguntas para llegar a las conclusiones y dependerá de la naturaleza del investigador que abordará su investigación desde el punto de vista cuantitativo. Asimismo, se lleva a cabo la operacionalización de las variables, definiendo la población y muestra respectivamente.

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

La presente investigación es de tipo descriptivo con enfoque o tipo cuantitativo, según el Dr. HUAMANCHUMO H. y Dr. RODRIGUEZ J, (2015)

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

el presente estudio es del siguiente nivel y diseño:

###### **3.1.2.1. Descriptiva – Correlacional:**

Desarrollé el diseño en las realidades de hecho o fácticas y las características primordiales serán presentadas, describiendo las propiedades de ambas variables, conforme se encuentran en la realidad. Este diseño de investigación incluye las siguientes formas de estudios, encuestas, casos, causales de desarrollo predictivos de conjuntos de correlación de las organizaciones empresariales de las organizaciones públicas de las organizaciones sociales. Es comparable y medible el nivel de interacción ya que se describieron y se caracterizaron las variables evaluación de abastecimiento de suministros y

calidad de servicio. Se deben de establecer las relaciones de las variables que se presentan dentro de un mismo contexto materia de estudio. Con el fin de encontrar el grado de impacto generada entre ambas. En caso de que los resultados sean; **alta, mediana o baja** correlación entre variables se entiende que una de ellas predominará sobre la otra variable la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará por medio de los cambios que sufra a la otra variable.

### 3.1.2.2. Transversal – Longitudinal:

La presente investigación es un análisis observacional y de forma muy detallada, ya que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del impacto en una muestra poblacional en un solo instante temporal; es decir, que considera la estimación de la magnitud y distribución, condición en un momento dado.

Así como, el propósito del investigador es de examinar los cambios encontrados a través del tiempo en las variables evaluación del abastecimiento de suministros y calidad de servicio o relaciones entre estas, recolectando información en puntos o periodos especificados para hacer inferencias o hipótesis respecto a los cambios determinantes y secuelas.

Por lo antes mencionado la presente investigación fue de diseño no experimental correlacional porque se están exponiendo situaciones existentes ósea el estudio en su contexto original del área de abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú.



*Fuente: Elaboración propia*

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **3.2.1. Variable independiente:**

Según Dr. HUAMANCHUMO H. y Dr. RODRIGUEZ J, (2015), “Nos dice que esta variable *explica y determina, no condiciona la presencia de otro u otros elementos no es dependiente de cualquier otra variable, porque su capacidad es obtenida por sí misma sin la inferencia de los agentes endógenos o exógenos*”. (p.106).

##### **3.2.1.1. Variable 1.- Evaluación del Abastecimiento de Suministros**

###### **Definición Conceptual.- Dr Enrique Benjamín franklin**

**(2015)**, la *“Evaluación de Abastecimiento funciona como una herramienta que nos permite evaluar comportamientos de las instituciones, mediante un ejercicio racional de los recursos, siendo la adquisición un elemento específico para obtener recursos que atienden los requerimientos, para su capacidad de funcionamiento, la normativa aplicable es muy extensa por lo que se sugiere seguir normas idóneas, las características propias de cada dependencia o entidad. Sus objetivos, atribuciones y las funciones que ejercen en materia de planeación, organización interna, verificación y evaluación”*. (p. 4, 171). Es la verificación del proceso diseñado, implementado a la Institución, con la finalidad de otorgar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos y la fiabilidad de la información de las diversas áreas, obteniendo la eficacia y eficiencia de las operaciones, así mismo con el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables; se determinará los objetivos institucionales, estableciendo las necesidades de la información que sea rápida y oportuna, reconocer los errores y las falencias del sistema de adquisición, al evaluar dicho sistema de adquisición, se establecerá las recomendaciones y conclusiones, generando actividades y mejorar continuamente.

### 3.2.2. Variable dependiente:

Según Dr. HUAMANCHUMO H. y Dr. RODRIGUEZ J, (2015) *“Nos dice que es una variable determinada, condicionada y explicada por otra variable, por su naturaleza siempre esta articulada en función del elemento condicionante”*. (p.106).

#### 3.2.2.1. Variable 2.- Calidad de Servicio

**Definición Conceptual. - Según Grönroos, (1994, p. 37),** *“... Nos dice que la calidad de servicio, puede ser encontrada objetivamente a través de indicadores tales como duración o la cantidad de defectos, es algo fugaz que ser medido puede considerarse difícil (Parasuraman et al., 1988). “La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva, a diferencia de la calidad de productos que es una forma tangible”*.

Ante la diferenciación mencionada en el párrafo anterior por los autores Lewis y Booms, (1983), *“... posiblemente fueron los pioneros en el planteamiento de la siguiente denominación; calidad del servicio como el ajuste del servicio proporcionado a los consumidores con sus perspectivas”*. Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) *“toman este planteamiento basándose en lo que se dice que es el paradigma de la des conformación”*.

A lo largo de los años, las expectativas del cliente definen la calidad de servicio para las empresas. Podemos decir que el concepto de calidad de servicio ha ido transformando y extendiendo su ámbito de responsabilidad, con el fin de llegar alcanzar sus objetivos, la institución debe cumplir ciertos puntos fundamentales para el desarrollo que permitirán destacarse entre las demás, de las cuales destacan las siguientes:

- ❖ Escuchar a los clientes
- ❖ Escuchar a los empleados

❖ Solucionar los problemas

Esta investigación se enfoca principalmente en los clientes internos y externos de la institución, por lo que se ha desarrollado la estrategia influenciando en primera instancia a quienes llevan a cabo los diversos procesos en las compras de los insumos. El recurso humano juega el papel más importante dentro de la institución, por lo que su capacitación y entrenamiento es imprescindible.

### **3.2.3. Operacionalización de la variable:**

Según Dr. HUAMANCHUMO H. y Dr. RODRIGUEZ J, (2015) *“Nos dice que es el proceso de llevar una variable de un nivel abstracto a una definición más concreta se le denomina operacionalización y su finalidad básica es precisar al máximo de una forma concisa el significado que se le da a una variable en un estudio específico”* (p.106). Quiere decir que debo de descomponer mi variable con términos y/o conceptos para poder medirlos en forma de dimensiones e indicadores.

#### **3.2.3.1. Definición operacional**

##### **Variable 1.- Evaluación de Abastecimiento de Suministros**

La variable de evaluación de abastecimiento de suministros se calculará a través de sus indicadores:

##### **Dimensiones:**

- ✓ Aplicaciones de procedimientos
- ✓ Evaluación de procesos
- ✓ Acuerdos comerciales

#### **3.2.3.2. Definición operacional**

##### **Variable 2.- Calidad de Servicio**

La variable de calidad de servicio se calculará a través de sus indicadores

##### **Dimensiones:**

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Empatía
- ✓ Resultado

**3.2.3.3. Indicadores:** Según Enrique Benjamín Franklin, (2015) “*estos deben precisar para poderlos observar, medir, controlar y manipular o evaluarlos y cumplan con señalar exactitud*” (p.149).

**Variable 1.- Evaluación de Abastecimiento de Suministros:**

- ✓ Ley de contrataciones del estado 30225 y su reglamento
- ✓ Políticas y estrategias
- ✓ Rendimiento
- ✓ Evaluación de aplicación de los acuerdos comerciales
- ✓ Políticas de cuentas por pagar
- ✓ Estrategias comerciales
- ✓ Contrato de Proveedores
- ✓ Volumen de Compras
- ✓ Compensaciones y descuentos comerciales

**Escala:** Nominal

**Variable 2.- Calidad de Servicio:**

- ✓ Eficiencia y eficacia
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Imagen organizacional
- ✓ Atención y cortesía
- ✓ Protocolos de seguridad
- ✓ Compromiso institucional
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Cambios favorables
- ✓ Capacidad de funcionamiento

**Escala:** Nominal

## Variable 1 – Evaluación de abastecimiento:

**Tabla 2.**

*Indicadores Variable Evaluación de abastecimiento de Suministros*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Aplicación de procedimientos</b>	✓	Ley de Contrataciones del Estado 30225 y su reglamento
	✓	Políticas y Estrategias
	✓	Rendimiento
<b>Evaluación de Procesos</b>	✓	Evaluación de aplicaciones de los acuerdos comerciales
	✓	Políticas de cuentas por pagar
	✓	Estrategias comerciales
<b>Acuerdos Comerciales</b>	✓	Contratos con proveedores
	✓	Volumen de Compras
	✓	Compensaciones y descuentos Comerciales

**Nota:** Elaboración Propia

### 3.2.2.1 Variable 2 – Calidad del servicio

**Tabla 3.**

*Indicadores Variable calidad del servicio*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Fiabilidad	✓	Eficiencia y Eficacia
	✓	Información y comunicación
	✓	Imagen Organizacional
Empatía	✓	Atención y Cortesía
	✓	Protocolos de seguridad
	✓	Compromiso Institucional
Resultado	✓	Toma de decisiones
	✓	Cambios favorables
	✓	Capacidad de funcionamiento

**Nota:** Elaboración Propia

**3.2.3.4. Escala de medición:** Según Enrique Benjamín Franklin, (2015) “*estos deben precisar para poderlos observar, medir, controlar y manipular o evaluarlos y cumplan con señalar exactitud*” (p.149).

**Variable 1 - Evaluación de abastecimiento de Suministros:**

La escala de medición para la variable Evaluación de Abastecimiento será con Escala de Razón a través del análisis documental de la información financiera 2020.

**Variable 2 - Calidad del Servicio:** La escala para la Variable Calidad del Servicio será Ordinal a través de la aplicación de un cuestionario, se utilizará la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

### **3.3. Población, muestra y muestreo de la investigación**

#### **3.3.1. Población:**

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en la dependencia de la Dirección de Salud de la Marina, se tuvo en cuenta principalmente la actitud y la predisposición que tiene el personal que laboran en dicha institución, son materia de estudio que se van analizar por los jefes, técnicos y asistentes, personal del área de diferentes generaciones de la Dirección de Salud de la Marina, características de interés de la investigación.

**3.3.1.1. Criterios de inclusión:** Colaboradores que laboran en la empresa, colaboradores con vínculo laboral vigente e Información Contable y Financiera del Año 2020.

**3.3.1.2. Criterios de exclusión:** Colaboradores contratados bajo la modalidad de locadores de servicios

#### **3.3.2. Muestra:**

Comprendió 50 colaboradores que son materia de estudio que se van analizar por los jefes, técnicos y asistentes, personal del área de diferentes generaciones del área de Abastecimiento Médico de la Dirección de Salud de la Marina, características de interés de la investigación.

Como es un grupo pequeño la muestra se tomará de los 50 colaboradores como muestra. **N= 50 colaboradores**

En el presente trabajo de investigación la representación de la muestra estará conformada por 50 colaboradores de las áreas de programación, control y presupuesto, adquisiciones, Almacén y Distribución.

### **3.3.3. Muestreo:**

Se aplicará el Muestreo No Probabilístico Intencional, porque se seleccionará la muestra teniendo en consideración las necesidades de la investigación por lo cual se procederá a seleccionar a 50 colaboradores de las áreas relacionadas con nuestras variables de estudio.

Según Gallardo (2017) *“El Muestreo No Probabilístico Intencional es aquel que se selecciona sin utilizar métodos estadísticos y es seleccionado de acuerdo al juicio del investigador”.*

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

*Según Hernández y Mendoza (2018) la unidad de análisis está referida a “sobre qué” y “sobre quiénes” se recolectarán la información, teniendo en consideración el planteamiento del problema.*

*Con respecto a “sobre qué” la unidad de análisis estará representada por la información contable y financiera del ejercicio 2020, de igual manera haciendo énfasis a “sobre quienes” se representará por los colaboradores encargados de elaborar y analizar el control de calidad, así como los colaboradores encargados de gestionar y disponer de los fondos de la empresa.*

## **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad de la investigación**

### **3.4.1. Técnicas**

La técnica que se aplicó a la muestra representativa de la población de la presente investigación, son encuestas a lo largo del proceso de la recogida de los datos.

### **3.4.2. Instrumentos**

Será utilizado el cuestionario para la recopilación de datos, asimismo será estructurado que las respuestas se presenten con alternativas predefinidas que facilita el análisis de la información de los indicadores mediante preguntas cerradas formuladas a 50 colaboradores del área de adquisiciones, programación, almacén y distribución de la institución.

## **3.5. Validez y confiabilidad del instrumento**

### **3.5.1. Validez por juicio de expertos**

A través de criterios de 3 expertos mediante el cual se analizará, medirá y validará a las variables, pasar por un juicio de expertos (prueba binomial). Obteniendo un índice de valoración alto; esto quiere decir que el instrumento es válido para tomar la información de la variable en estudio según dimensiones e indicadores.

### **3.5.2. Confiabilidad**

Con el instrumento SPSS (alfa de Cronbach) se estimará la confiabilidad de las variables, interpretándose como confiable estadísticamente la medición del estudio de variables. Se empleará con el análisis del cuestionario cuantificando la variable independiente Evaluación de abastecimiento de suministros de igual manera la variable dependiente Calidad de servicio aquí se diferenció varios tipos de resultados de las distintas depuraciones que se van realizando.

## **3.6. Procedimiento de la investigación**

La recolección de información se obtuvo mediante un procedimiento en la presente investigación que se detalla a continuación:

- a) Se elaboró el cuestionario como instrumento de recolección de datos.
- b) Se llevará a cabo la validación del instrumento de recolección de datos con una muestra piloto.
- c) Se procesará y tabulará la información obtenida del instrumento de recolección de datos (cuestionario) con ayuda de la hoja de cálculo Microsoft Excel 2019.
- d) Mediante la información de los resultados se presentará cuadros y gráficos estadísticos según los objetivos.

e) Finalmente, se analizará discutirá y comparará los resultados obtenidos.

### **3.7. Método de análisis de datos para la investigación**

Utilizaremos el método Descriptivo y metodológico, así como las mejores prácticas utilizando indicadores de gestión y un análisis comparativo, los instrumentos a utilizar son: encuestas, flujograma, estadísticas y cuadros comparativos. Este método de analizar datos e información se obtuvieron mediante el paquete estadístico que almacena los datos (SPSS), evaluando la encuesta por la escala de Likert, que realiza una estadística y proporcionando información relevante para el desarrollo de las dimensiones en forma cuantitativa necesarios para el presente estudio.

### **3.8. Aspectos éticos de la investigación**

La responsabilidad, transparencia y veracidad en la recolección de información de los problemas y dar una solución razonable fueron las valiosas justificaciones que se aportaron para guiar la presente investigación. El desempeño es de manera profesional en las áreas con el fin de mejorar los procesos y nos permita alcanzar el máximo nivel de eficiencia, fomentando la práctica y los valores institucionales para contar con personal con elevado nivel profesional, calidad humana, disciplinada, reconocida e identificada con la institución, ya que son indicadores con los que puedo medir mis resultados. Contribuyendo al bienestar del personal y familiares navales a sus necesidades básicas garantizando funcionamiento y calidad de servicio para nuestros efectivos.

## **IV. RESULTADOS**

Referente a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de los colaboradores del área de abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú. La muestra del estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores del área de abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina de guerra del Perú, bellavista 2020.

#### 4.1. Análisis descriptivo.

##### Niveles de percepción de variable 1

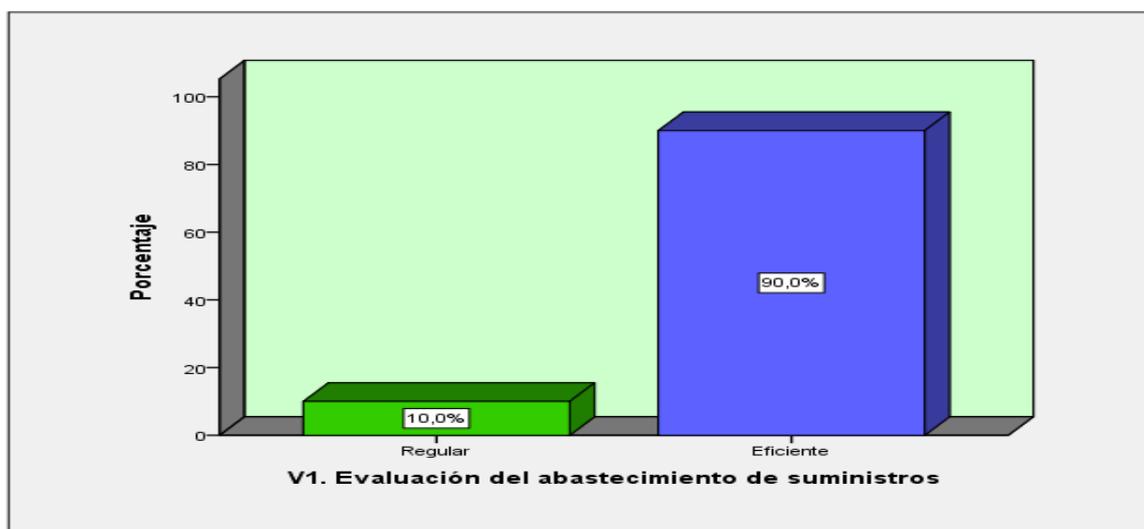
**Tabla 4:**

*Análisis descriptivo de la variable evaluación del abastecimiento de suministros.*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	5	10%
Eficiente	45	90%
Total	50	100

**Figuras 4:**

*Niveles descriptivos de la evaluación del abastecimiento de suministros*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

#### Interpretación

En la Tabla 4 y la figura 4, Se analizó los niveles de la variable abastecimiento de suministros de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista-Callao 2020. Se observó que 5 trabajadores encuestados que representan el 10%, consideran que la evaluación del abastecimiento de suministros es regular, mientras que 45 trabajadores encuestados que representan el 90%, consideran que el abastecimiento de suministros es eficiente.

## Niveles de percepción de sus dimensiones.

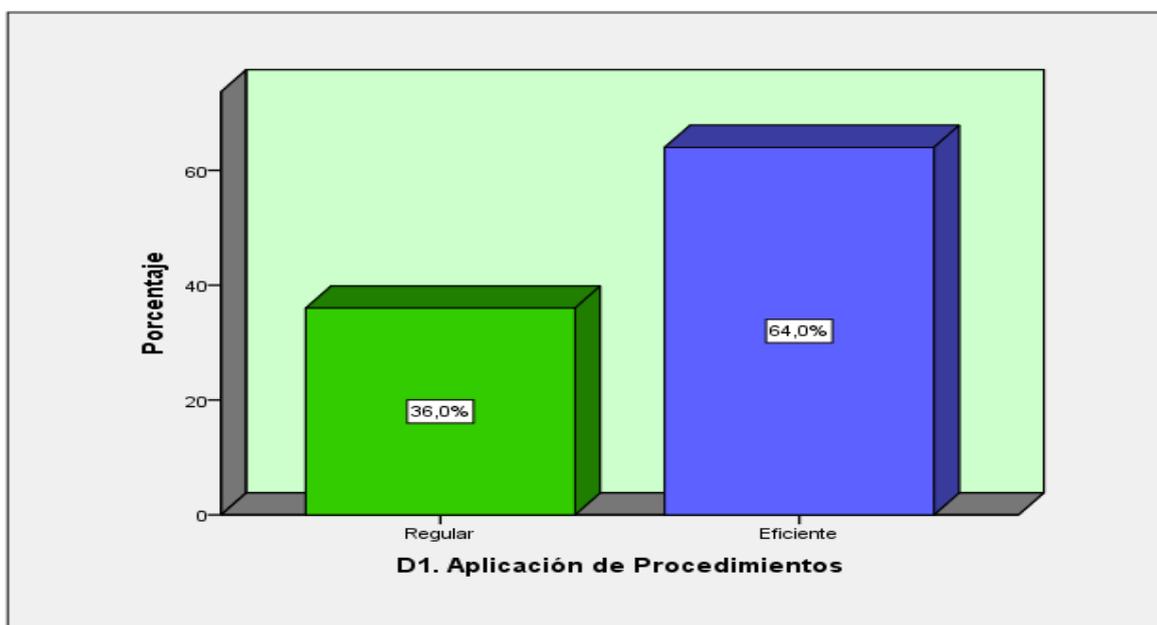
**Tabla 5:**

*Análisis descriptivo de la dimensión aplicación de procedimientos.*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	18	36%
Eficiente	32	64%
Total	50	100%

**Figuras 5:**

*Niveles descriptivos de la aplicación de procedimientos.*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### Interpretación

En la Tabla 5 y la figura 5, Se analizó los niveles de la dimensión de la aplicación de procedimientos de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista-Callao 2020. Se observó que 18 trabajadores encuestados que representan el 36%, consideran que la aplicación de procedimientos es regular, mientras que 32 trabajadores encuestados que representan el 64%, consideran que la aplicación de procedimientos es eficiente.

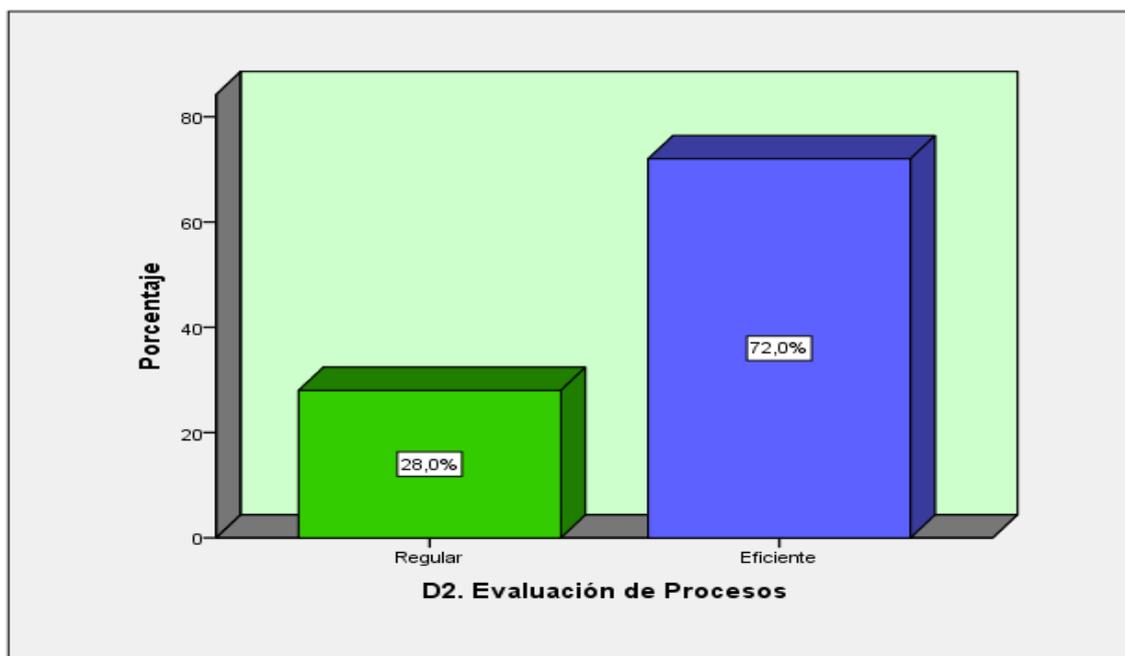
**Tabla 6:**

*Análisis descriptivo de evaluación de procesos*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	14	28%
Eficiente	36	72%
Total	50	100%

**Figuras 6:**

*Niveles descriptivos de la dimensión evaluación de procesos.*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### **Interpretación**

En la Tabla 6 y la figura 6, Se analizó los niveles de la dimensión evaluación de procesos de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 14 trabajadores encuestados que representan el 28%, consideran que la evaluación de procesos es regular, mientras que 36 trabajadores encuestados que representan el 72%, consideran que la evaluación de procesos es eficiente.

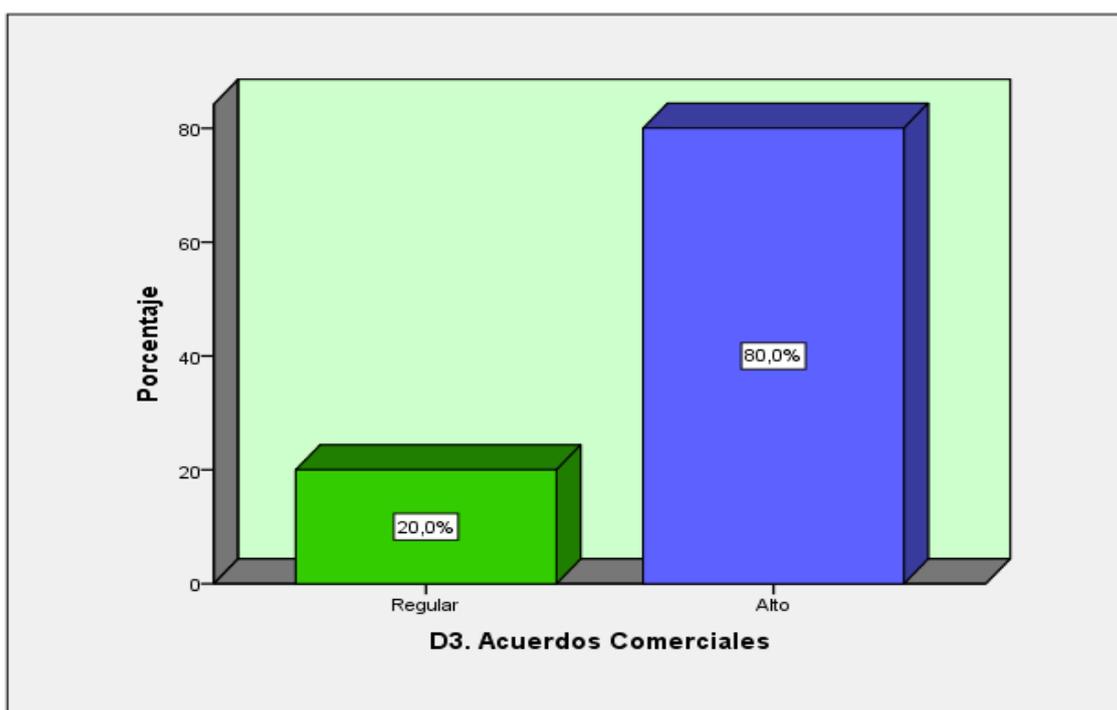
**Tabla 7:**

*Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos comerciales*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	10	20%
Alto	40	80%
Total	50	100%

**Figuras 7:**

*Niveles descriptivos de la dimensión acuerdos comerciales*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### **Interpretación**

*En la Tabla 7 y la figura 7, Se analizó los niveles de la dimensión acuerdos comerciales de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 10 trabajadores encuestados que representan el 20%, consideran que los acuerdos comerciales son regulares, mientras que 40 trabajadores encuestados que representan el 80%, consideran que hay altos acuerdos comerciales.*

## Niveles de percepción de la variable 2

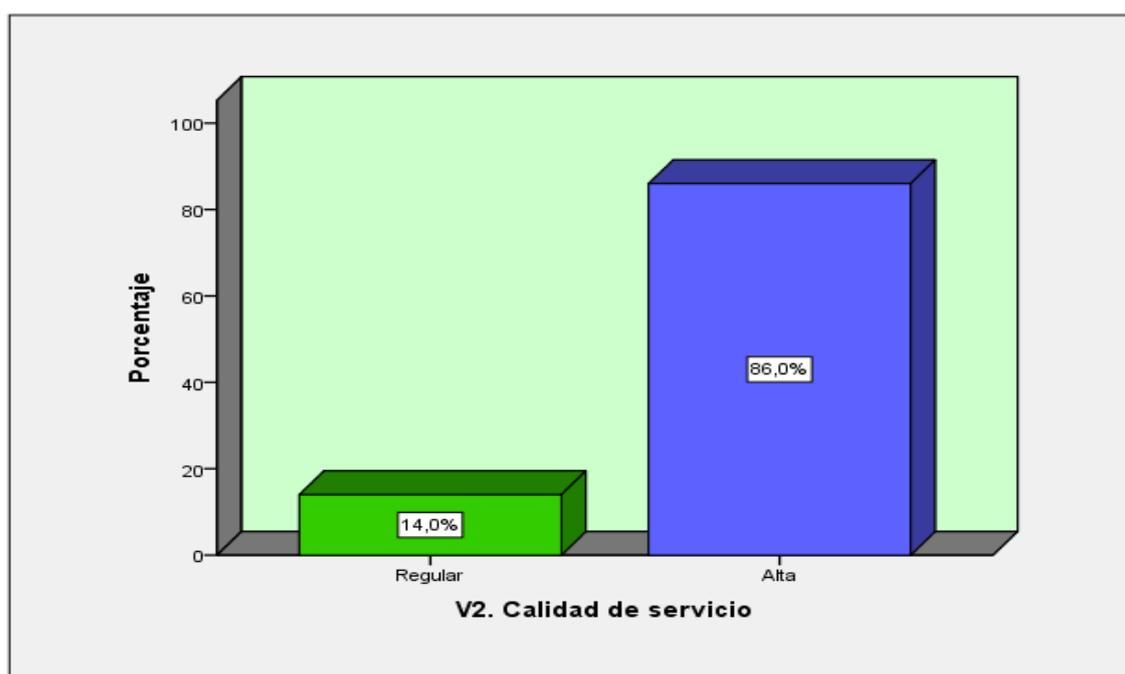
**Tabla 8:**

*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	7	14%
Alta	43	86%
Total	50	100

**Figuras 8:**

*Niveles descriptivos de la variable calidad de servicio.*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### Interpretación

En la Tabla 8 y la figura 8, Se analizó los niveles de la variable calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 7 trabajadores encuestados que representan el 14%, consideran que calidad de servicio es regular, mientras que 43 trabajadores encuestados que representan el 86%, consideran que la calidad de servicios es alta.

## Niveles de percepción de sus dimensiones.

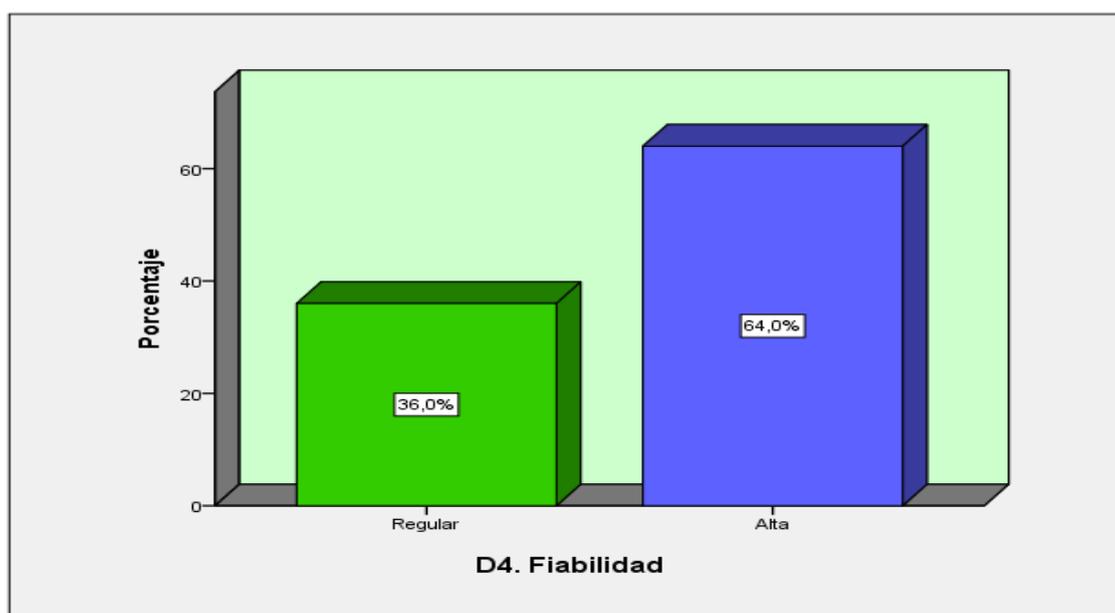
**Tabla 9:**

*Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	18	36%
Alta	32	64%
Total	50	100%

**Figuras 9:**

*Niveles descriptivos de la dimensión fiabilidad.*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26

### Interpretación

En la Tabla 9 y la figura 9, Se analizó los niveles de la dimensión fiabilidad de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 18 trabajadores encuestados que representan el 36%, consideran que la fiabilidad es regular, mientras que 32 trabajadores encuestados que representan el 64%, consideran que la fiabilidad es alta.

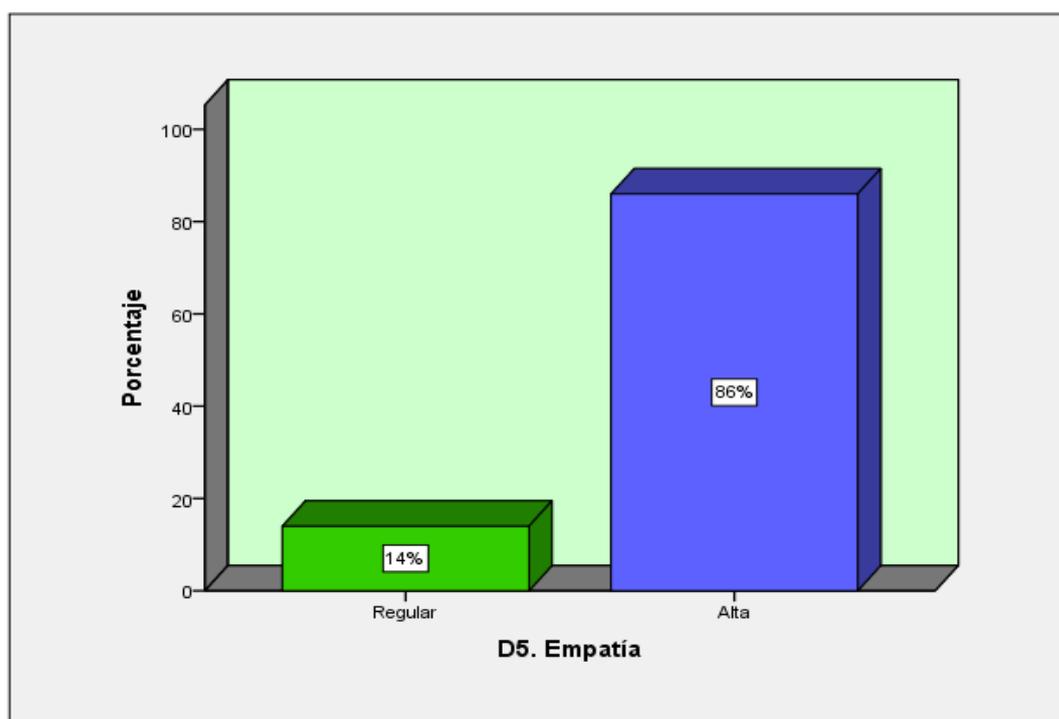
**Tabla 10:**

*Análisis descriptivo de la dimensión empatía*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	7	14%
Alta	43	86%
Total	50	100%

**Figuras 10:**

*Niveles descriptivos de la dimensión empatía*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### **Interpretación**

En la Tabla 10 y la figura 10, Se analizó los niveles de la dimensión empatía de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 7 trabajadores encuestados que representan el 14%, consideran que la empatía es regular, mientras que 43 trabajadores encuestados que representan el 86%, consideran que hay alta empatía.

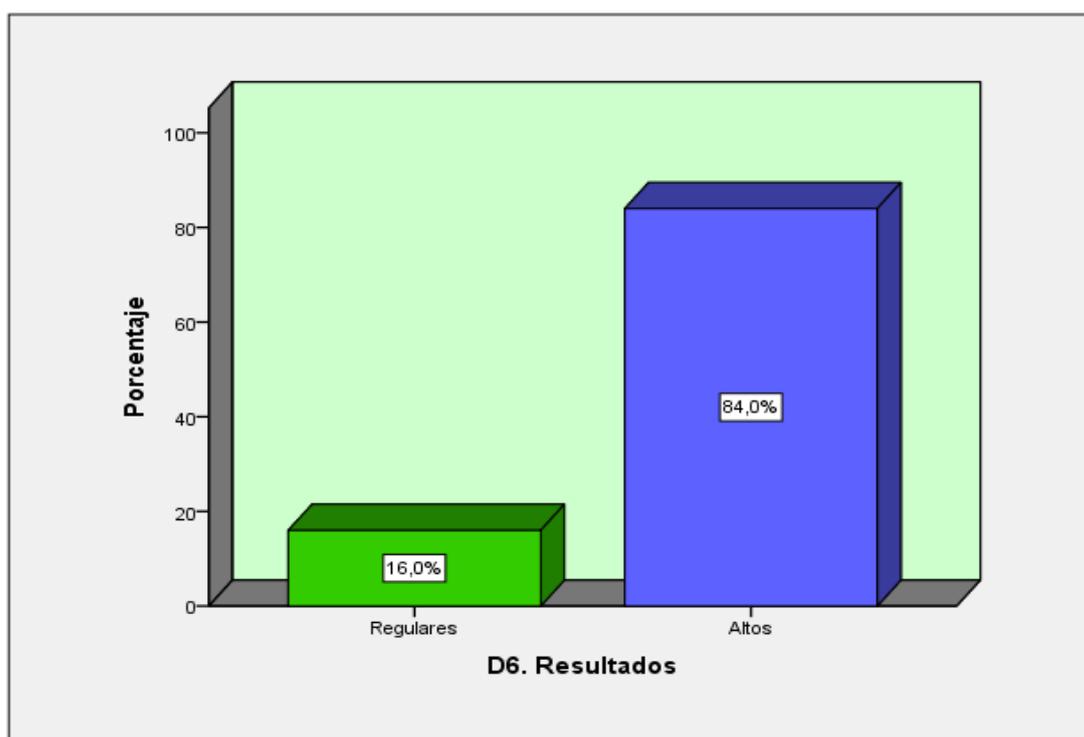
**Tabla 11:**

*Análisis descriptivo de la dimensión resultados.*

Niveles	Trabajadores	Porcentaje
Regular	8	16%
Eficiente	42	84%
Total	50	100%

**Figuras 11:**

*Niveles descriptivos de la dimensión resultados*



*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

### **Interpretación**

En la Tabla 11 y la figura 11, Se analizó los niveles de la dimensión resultados de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, Bellavista - Callao 2020. Se observó que 8 trabajadores encuestados que representan el 16%, consideran que los resultados son regulares, mientras que 42 trabajadores encuestados que representan el 84%, consideran que los resultados son altos.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 12:**

*Prueba de normalidad utilizando Kolmogorov - Smirnov*

	<b>Factor</b>	<b>S - W</b>	<b>Sig. (p)</b>
	Evaluación del Abastecimiento de	,196	,000
V1	Suministros		
D1	Aplicación de Procedimientos	,185	,000
D2	Evaluación de Procesos	,515	,000
D3	Acuerdos Comerciales	,515	,000
V2	Calidad de servicio	,199	,000
D4	Fiabilidad	,184	,000
D5	Empatía	,433	,000
D6	Resultado	,515	,000

\* $p < 0.05$  (Significativa)

*En la tabla 12, Se presentó la Prueba de Normalidad, el cual se utilizó el Test de Kolmogorov - Smirnov, por ser la muestra 50 trabajadores de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra; Bellavista - Callao 2020. Se encontró en las variables y sus respectivas dimensiones, un ajuste a la distribución no Normal ( $p < 0.05$ ). Por ello se utilizó el Coeficiente Rho Spearman, para la contrastación de las Hipótesis.*

## Prueba de Hipótesis General

H0. No existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

H1. Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

### Tabla 13:

*Correlación de las variables evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio.*

		Correlaciones	
			Calidad del servicio
Rho de Spearman	evaluación del abastecimiento de suministros	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,995 ,000
		N	50

*En la tabla 13, Se observó:* Existe una correlación positiva muy alta entre las variables la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.995$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por tal motivo: Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

## Prueba de Hipótesis Específica 01

H0. No Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

H1. Alterna: Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

### Tabla 14:

*Correlación de la variable y la dimensión a aplicación de procedimientos y la calidad de servicio.*

Correlaciones			Calidad del servicio
Rho de Spearman	Aplicación de Procedimiento	Coficiente de correlación	,994
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*En la tabla 14, Se observó:* Existe una correlación positiva muy alta entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.994$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por tal motivo: Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

## Prueba de Hipótesis Específica 02

H0. No existe relación significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

H1. Alterna: Existe relación significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

### Tabla 15:

*Correlación de la variable y la dimensión la evaluación de procesos y la calidad de servicio*

Correlaciones		Calidad del servicio
Rho de Spearman	La evaluación de procesos	,608
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

*En la tabla 15, Se observó:* Existe una correlación positiva moderada entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.608$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por tal motivo: Existe relación significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

### Prueba de Hipótesis Específica 03

H0. No existe relación significativa entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

H1. Alterna: Existe relación significativa entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

#### Tabla 16:

*Correlación de la variable y la dimensión los acuerdos comerciales y la calidad de servicio.*

Correlaciones			Calidad del servicio
Rho de Spearman	Acuerdos Comerciales	Coefficiente de correlación	,608
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*En la tabla 16, Se observó: Existe una correlación positiva moderada entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.608$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.*

Por tal motivo: Existe relación significativa entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

## V. DISCUSIÓN

Referente a los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, se puede determinar la siguiente discusión e interpretación. Siendo el objetivo general Determinar de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de la Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.

Asimismo, cabe recalcar que se realizó la Prueba de Normalidad, el cual se utilizó el Test de Kolmogorov - Smirnov, por ser la muestra 50 trabajadores de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra; Bellavista - Callao 2020. Se encontró en las variables y sus respectivas dimensiones, los cuales constan de 11 y 11 items respectivamente un ajuste a la distribución no Normal ( $p < 0.05$ ). Por ello se utilizó el Coeficiente Rho Spearman, para la contrastación de las Hipótesis.

1. Señala que los resultados estadísticos de la Hipótesis general Existe una correlación positiva muy alta entre las variables la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.995$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tal motivo: Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Estos resultados tienen relación con lo que investigó Alayo (2020) en su investigación "*Evaluación de un sistema de control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa espiga Dorada S.R.L-periodo 2019*". En lo que concluyó que la evaluación efectuada evidenció diversas deficiencias en el área de almacén y logística, así como la ausencia de mecanismos de control para verificar el estado de conservación de las existencias que obstruía una correcta contabilización y toma de decisiones, por lo que se consideró que el análisis de la evaluación que se realizaron en los inventarios ayudó a generar la rentabilidad de la empresa.

2. Asimismo, se observó y validó la primera hipótesis específica, debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.994$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que Existe una correlación positiva muy alta entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tal motivo: Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Estos resultados tienen relación con lo que investigó Pineda (2018) en su investigación "*Evaluación de los Procesos de Adquisición de Bienes y Servicios y su incidencia en el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en la Unidad de Abastecimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodo 2013-2014*" concluyó que los resultados favorables que se obtuvieron fueron por cumplir satisfactoriamente la aplicación de los procedimientos.
3. De igual forma, se observó y se validó la segunda hipótesis específica, debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.608$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tal motivo: Existe una correlación positiva moderada entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Estos resultados tienen relación con lo que investigó Flores (2016) en su tesis "*Evaluación del sistema de abastecimiento en la Unidad de logística y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno periodos 2014-2015*", concluyó que el análisis y la evaluación que se realizó en los procesos de abastecimiento cumplió un papel importante para alcanzar satisfactoriamente los objetivos trazados.
4. Por último, se observó y se validó la tercera hipótesis específica, debido a que se halló un valor Rho de Spearman  $r = 0.608$  y una significancia ( $0,000 < 0.05$ ), lo que me indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto se debe a que existe una correlación positiva moderada entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020. Estos resultados tienen

relación con lo que investigó Gil (2018) en su tesis *“La selección de proveedores, elemento clave en la gestión de aprovisionamientos”* en la Universidad de Oviedo-España, concluyó que los acuerdos que se realizaron con los proveedores es el elemento clave con el aprovisionamiento ya que tienen un enfoque competitivo y tienen atributos cuantitativos y cualitativos fundamental para la calidad que se desea brindar.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la investigación realizada se concluye que:

1. Según el objetivo general en esta tesis se determinó de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020, porque aquí se puede apreciar cuán importante, es mi trabajo de investigación porque me permitió a encontrar una problemática que inciden en la falta de presupuesto para las adquisiciones de suministros por el incremento de pacientes, no cumplen con el procedimiento adecuado, falta de especificaciones técnicas; así como, la estandarización de los productos, incumplimiento en la recopilación de documentos y no realizan el seguimiento a los procesos, afectando el desarrollo de las diferentes áreas por ende nos conllevará a realizar el abastecimiento de suministros de manera ineficiente.
2. Según el objetivo específico 1 en esta tesis se determinó en qué medida la aplicación de procedimientos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; se evidenció deficiencias en los requerimientos de las áreas usuarias no son las necesarias debido a la ausencia de procedimientos para que se constate la consistencia de dichas adquisiciones, falta de capacitación, manejo inapropiado de la documentación interna por falta de información y comunicación fidedigna por ende las adquisiciones no se realizan de forma adecuada, ocasionando demoras en la distribución de suministros para los pacientes; asimismo, ocasiona que el almacén tenga insumos que no tengan rotación incrementándose el resguardo y protección de los materiales e insumos, situación que repercute en la calidad del servicio, así como en la imagen de la institución.
3. Según el objetivo específico 2 en esta tesis se determinó de qué manera la evaluación de procesos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020; se concluye que la institución no analiza ni lleva cabo sus procesos operativos de manera eficiente, ya que dicha evaluación de los procesos son puntos claves estaría

afectando el rendimiento de los procesos y la atención a los usuarios asimismo para proveer a tiempo los sucesos que pueden producirse en la entidad.

4. Según el objetivo específico 3 en esta tesis se determinó en qué medida los acuerdos comerciales influyen en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista 2020. Se evidenció que las adquisiciones de suministros no cuentan con instrumental necesario para la utilización de los insumos retrasando las intervenciones médicas, asimismo los suministros de alta rotación no son adquiridos por compras corporativas, ocasionando la falta de entrega de las medicinas en forma oportuna a los pacientes, dicha situación repercute en la capacidad de funcionamiento por ende en la calidad de servicio que se desea.

## VII. RECOMENDACIONES

Con el fin de que no se repita los problemas que se encontraron:

1. Se recomienda al jefe del área de Abastecimiento Médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra Perú, efectuar un seguimiento, control y evaluación a los procesos del abastecimiento de suministros, a fin de optimizar y fortalecer un servicio óptimo y de calidad, asimismo alcanzar a las diferentes áreas de gestión información razonable, confiable y oportuna que conlleve a una buena toma de decisiones para lograr los objetivos trazados por la institución.
2. Se recomienda al Director de Salud de la Marina de Guerra del Perú, que a fin de mejorar los procedimientos debe canalizar de forma más rápida y eficiente entre las diferentes áreas de gestión como: farmacia, almacenes, consultas etc. con la finalidad de contar con una información actual de los stocks actualizados de las mercaderías del almacén. Asimismo, se recomienda al jefe de la División de Adquisiciones efectuar actualizaciones, seguimiento de los procesos logísticos del área de abastecimiento médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra Perú, para el control y resguardo de los inventarios; situación que conllevará a reducir significativamente los costos y brindar mejor servicio a los usuarios logrando así alcanzar los objetivos previstos de la entidad.
3. Una de las mayores debilidades del área de abastecimiento es la falta de transparencia o visibilidad del sistema completo y de la documentación; debido a que no hay buena comunicación entre los colaboradores y la falta de capacitación para garantizar la eficiencia y seguridad de los procesos operativos de almacén que son puntos clave para el buen servicio a los usuarios; así como para la buena imagen de la entidad

4. Se recomienda al jefe de Abastecimiento Médico de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra Perú, analizar alternativas en los beneficios que brinda el proveedor para las adquisiciones de los productos, teniendo como estrategia comercial buscar la mejor alternativa en los acuerdos pactados entre la entidad y el proveedor; Asimismo dar la atención necesaria y oportuna a los requerimientos de las adquisiciones de suministro por las áreas más sensibles como intervenciones quirúrgicas que son de mayor riesgo. Sobre todo, brindar el servicio y calidad al paciente y/o Usuario.

## REFERENCIAS

Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*”. Recuperado por <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>

Ashnati Rosales, G.W. (2018), “*Influencia del control interno en el proceso de abastecimiento de la beneficencia pública Huaraz, Periodos 2010-2017.*” Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28107>

Caicay Arbieto, T. (2017). “*Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima. Universidad San Ignacio de Loyola*”. Recuperado por <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2651>

Carlos Cesar Pimienta (2002) “*Gestión de Compras y Contrataciones Gubernamentales*”.  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1676-56482002000100013](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482002000100013)

Changanaquí del Águila, J. E., Meza Silva, C. Q., Paucarcaja López, E. N., & Paredes Pflucker, F. C. (2018). “*Propuesta de mejora en la gestión de compras de un grupo de empresas del rubro de distribución de energía eléctrica. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*”. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/623134>

Contraloría General de la República (2018) *Operativo “POR UNA SALUD DE CALIDAD.”*  
[http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/Resum\\_Ejec\\_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf](http://lfweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/Resum_Ejec_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf)

Coral Arroyo, S. J., & Salas Calderón, C. S. (2018). *“El sistema de abastecimiento y su incidencia en la gestión pública de la Universidad Nacional de Ucayali”*. Recuperado de <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4007>

Dr. Enrique Benjamín franklin (2015), *“Auditoría Administrativa-Evaluación y diagnostico empresarial”* (3era. Edición). México

Dr. Huamanchumo H. y Dr. Rodríguez J, (2015) *“Metodología de las investigaciones para las Organizaciones”* (1era. Edición). Lima

Flores Chuctayo, J. S. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. - 2018. Universidad Autónoma del Perú*. Recuperado por <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/711>

Flores Tique, Henry (2016) *“Evaluación del sistema de abastecimiento en la unidad de logística y su incidencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno periodos 2014–2015”* Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4271>

Jiménez Escobar, A. P. (2018). *“Evaluación de la integración de la gestión de calidad en la cadena de suministro en los procesos de comercio: caso de estudio en el valle del cauca. Universidad Icesi”*. Recuperado de [http://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/84788](http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/84788)

José Luis Alzate Mosquera (2017) *“Propuesta de mejoramiento en el área de compras de la empresa construcción, reingeniería, producción. (C.R.P). S.A.S.”*.

Margarita Gil Torrijos. (2018) *“Fin de Master Interuniversitario en Dirección de Proyectos Universidad de Oviedo La selección de proveedores elemento*

clave”. Recuperado por  
<https://www.coursehero.com/file/64849023/TFMargaritaGilTorrijospdf/>

Ñahuirima Tica, Y. M. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas.* Recuperado por <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>

Pineda Nina, Karen Mariela (2018) “*Evaluación de los procesos de adquisición de bienes y servicios y su incidencia en el cumplimiento del plan anual de contrataciones en la unidad de abastecimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodo 2013-2014*”. Recuperado por <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8068>

Rivera Reyes, S. J. (2019). “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes- Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*”. Recuperado por <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Troncos Vílchez, I. M., Maldonado Jiménez, O. E., & Ortega Chaparrea, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. Universidad Peruana de las Américas.* Recuperado por <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887>

Zambrano Ninahuanca, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. Universidad César Vallejo.* Recuperado por <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20343>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<u>VARIABLES</u>	<u>MARCO CONCEPTUAL</u>	<u>DEFINICION OPERACIONAL</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ESCALA DE MEDICION</u>
Evaluación del Abastecimiento suministros	Según Dr Enrique Benjamín franklin (2015)  Dentro de esta variable hay aspectos correspondientes que se utiliza para evaluar comportamientos de las instituciones, mediante un ejercicio racional de los recursos, siendo la adquisición un elemento específico para obtener recursos que atienden los requerimientos, para su capacidad de funcionamiento, la normativa aplicable es muy extensa por lo que se sugiere seguir normas idóneas, las características propias de cada dependencia o entidad. Sus objetivos, atribuciones y las funciones que ejercen en materia de planeación, organización interna, verificación y evaluación. (p. 4, 171).	Para el estudio de la variable se considera las dimensiones de aplicación de procedimientos, evaluación de procesos, acuerdos comerciales y la técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario	Aplicación de procedimientos	❖ Ley de Contrataciones del Estado 30225 (Reglamento)	❖ Ordinal Tipo: Likert
				❖ Políticas y Estrategias	
				❖ Rendimiento	
			Evaluación de Procesos	❖ Evaluación de aplicación de los acuerdos Comerciales	
				❖ Políticas de Cuentas por pagar	
				❖ Estrategias comerciales	
			Acuerdos Comerciales	❖ Contratos con Proveedores	
				❖ Volumen de Compras	
				❖ Compensaciones y Descuentos Comerciales	
Calidad de Servicio	“La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva, a diferencia de la calidad de productos que es una forma tangible” (Parasuraman, zeithmanl, 1988.3).  Según Dr Enrique Benjamín franklin (2015) La calidad de servicio permitirá medir la satisfacción del ciudadano u/o usuario, tomando en cuenta la oportunidad de la entrega y lo apropiado del servicio siendo este un modo de transparencia, participación, satisfacción de los requerimiento y accesibilidad (p. 367).	En el caso de esta variable las dimensiones de estudio son fiabilidad, empatía y resultado mediante la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Fiabilidad	❖ Eficiente y Eficacia	
				❖ Información y Comunicación	
				❖ Imagen institucional	
			Empatía	❖ Atención y cortesía	
				❖ Protocolos de Seguridad	
				❖ Compromiso Institucional	
			Resultado	❖ Toma de decisiones	
				❖ Cambios Confiables	
				❖ Capacidad de funcionamiento	

**ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO: DIRECCIÓN DE SALUD DE LA MARINA DE GUERRA; BELLAVISTA-CALLAO 2020</b>					
<b>AUTORA MIRTHA MIRIAM PERFECTO YUCRA</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>X1: APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>	❖ Ley de Contrataciones del Estado 30225 (Reglamento) ❖ Políticas y Estrategias ❖ Rendimiento
¿De qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020?	Determinar de qué manera la evaluación del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de la Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	Existe relación significativa entre la evaluación del abastecimiento de suministros y la calidad del servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	<b>X: EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS</b>	<b>X2: EVALUACIÓN DE PROCESOS</b>	❖ Evaluación de aplicación de los acuerdos Comerciales ❖ Políticas de Cuentas por pagar ❖ Estrategia Comerciales
				<b>X3: ACUERDOS COMERCIALES</b>	❖ Contratos con Proveedores ❖ Volumen de Compras ❖ Compensaciones y Descuentos Comerciales
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>		<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	
a) ¿En qué medida la aplicación de procedimientos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020?	a) Determinar en qué medida la aplicación de procedimientos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	a) Existe relación significativa entre la aplicación de procedimientos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	<b>Y: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Y1: FIABILIDAD</b>	❖ Eficiencia y Eficacia. ❖ Información y comunicación ❖ Imagen organizacional
b) ¿De qué manera la evaluación de procesos influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020?	b) Determinar de qué manera la evaluación de procesos del abastecimiento de suministros influye en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	b) Existe relación significativa entre la evaluación de procesos y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.		<b>Y2: EMPATIA</b>	❖ Atención y Cortesía ❖ Protocolos de seguridad ❖ Compromiso Institucional
c) ¿En qué medida los acuerdos comerciales influyen en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020?	c) Determinar en qué medida los acuerdos comerciales influyen en la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.	c) Existe relación significativa entre los acuerdos comerciales y la calidad de servicio de la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, bellavista-Callao 2020.		<b>Y3: RESULTADO</b>	❖ Toma de decisiones. ❖ Cambios favorables ❖ Capacidad de funcionamiento

## ANEXO: 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO

El instrumento que utilicé fue el siguiente cuestionario el cual se les entregó a las personas que laboran en el área de abastecimiento médico; que representa la muestra de la población en el objeto de estudio en relación del problema, la hipótesis y el diseño, para medir la confiabilidad, para el sustento de mi investigación “Evaluación del Abastecimiento de Suministros para la Calidad de Servicio: Dirección de Salud de Marina de Guerra, Bellavista-Callao 2020.

**INSTRUCCIONES:** Con las siguientes preguntas explora varios puntos de vista y encierra con un círculo  la alternativa que usted crea conveniente.

### **VARIABLE: EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS**

#### **Dimensión 1: Aplicación de Procedimientos**

1. ¿Considera Ud. que la evaluación del abastecimiento de suministros de la institución se efectúa de acuerdo al reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2. ¿Considera usted que las políticas y estrategias contribuirán a mejorar la calidad de servicio de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

3. ¿Los resultados favorables en la calidad de servicio es por el apoyo de la gestión de las áreas operativas para lograr un mejor rendimiento?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

4. ¿La aplicación de procedimientos contribuyen a mejorar la atención de los usuarios y sus objetivos del área de abastecimiento?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

## **Dimensión 2: Evaluación de procesos**

5. ¿Las adquisiciones se deben hacer con una debida evaluación de procesos y en cumplimiento a la ley de contrataciones y adquisiciones del estado?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

6. ¿Considera Usted necesario la evaluación de procesos para los acuerdos o contratos comerciales con los proveedores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

7. ¿Existen políticas internas de cuentas por pagar para cumplir con sus obligaciones corrientes?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

8. ¿Considera usted como estrategia efectuar descuentos comerciales para garantizar la continuidad con los proveedores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

### **Dimensión 3: Acuerdo comerciales**

9. ¿Considera usted que los contratos con proveedores contienen claramente los acuerdos comerciales para garantizar y cumplir con las condiciones señaladas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Es importante conocer el stock de mercaderías para garantizar la atención de los requerimientos de las áreas usuarias?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

11. ¿Las compensaciones y descuentos comerciales favorecen a la relación con los proveedores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

## **VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

### **Dimensión 1: Fiabilidad**

12. ¿Considera usted importante la calidad de servicio para lograr mayor eficiencia y eficacia en la gestión de abastecimiento?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

13. ¿Es importante evaluar la calidad de servicio para garantizar la fiabilidad de los procesos del área de abastecimiento?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

14. ¿El área de almacén recibe con antelación los requerimientos de los usuarios de la entidad para otorgarle una calidad de servicio eficiente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

15. ¿El almacén controla los saldos de stock de sus productos par atender los requerimientos de los usuarios en forma oportuna?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

16. ¿Considera usted que la imagen organizacional brindará la fiabilidad a los clientes internos y externos, así como a los trabajadores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

## **Dimensión 2: Empatía**

17. ¿Considera usted que la empatía se demuestra a través de la atención y cortesía de los colaboradores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

18. ¿Considera usted que los protocolos de seguridad, ejecutadas por el cliente interno como externo permite que la empatía cumpla en la calidad de servicio de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

19. ¿Considera usted que en la actualidad la empatía y el compromiso institucional generará cambios favorables para la buena imagen institucional?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

### **Dimensión 3: Resultado**

20. ¿La aplicación de procedimientos, directivas internas, políticas y estrategias contribuirán a tomar decisiones acertadas para lograr los objetivos y metas de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

21. ¿Considera usted importante la evaluación de los acuerdos comerciales con proveedores y/o clientes para mejorar la calidad de servicio de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

22. ¿La calidad de servicio brinda seguridad para satisfacer los requerimientos necesarios de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

## ANEXO: 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE:  
EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO:  
DIRECCIÓN DE SALUD DE LA MARINA DE GUERRA, BELLAVISTA 2020.**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

#### EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS

“Dentro de esta variable hay aspectos correspondientes que se utiliza para evaluar comportamientos, mediante un ejercicio racional de los recursos, siendo la adquisición un elemento específico para obtener recursos que atienden los requerimientos, para su capacidad de funcionamiento, la normativa aplicable es muy extensa por lo que se sugiere seguir normas idóneas, las características propias de cada dependencia o entidad. Sus objetivos, atribuciones y las funciones que ejercen en materia de planeación, organización interna, verificación y evaluación. (Dr. Enrique p. 4, 171).

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Aplicación de procedimientos	Ley de Contrataciones del Estado 30225 y su Reglamento	1. ¿Considera Ud. que la evaluación del abastecimiento de suministros de la institución se efectúa de acuerdo al reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado?	1	1	1	1	
	Políticas y Estrategias	2. ¿Considera Ud. que las políticas y estrategias contribuirán a mejorar la calidad de servicio de la institución?	1	1	1	1	
	Rendimiento	3. ¿Los resultados favorables en la calidad de servicio es por el apoyo de la gestión de las áreas operativas para lograr un mejor rendimiento?	1	1	1	1	
		4. ¿La aplicación de procedimientos contribuyen a mejorar la atención de los usuarios y sus objetivos del área de abastecimiento?					
Evaluación de Procesos	Evaluación de aplicación de los acuerdos Comerciales	5. ¿Las adquisiciones se deben hacer con una debida evaluación de procesos y en cumplimiento a la ley de contrataciones y adquisiciones del estado? 6. ¿Considera Usted necesario la evaluación de procesos para los acuerdos o contratos comerciales con los proveedores?	1	1	1	1	
	Políticas de Cuentas por pagar	7. ¿Existen políticas internas de cuentas por pagar para cumplir con sus obligaciones corrientes?	1	1	1	1	

	Descuentos Comerciales	8. ¿Considera como estrategia efectuar descuentos comerciales para garantizar la continuidad con los proveedores?	1	1	1	1	
Acuerdos Comerciales	Contratos de Proveedores	9. ¿Los contratos con los proveedores contienen claramente los acuerdos comerciales para garantizar y cumplir con las condiciones señaladas?	1	1	1	1	
	Volumen de Compras	10. ¿Es importante conocer el stock de mercaderías para garantizar la atención de los requerimientos de las áreas usuarias?	1	1	1	1	
	Compensaciones y Descuentos Comerciales	11. ¿Las compensaciones y descuentos comerciales favorecen la relación con los proveedores?	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

### VARIABLE DEPENDIENTE

#### “CALIDAD DE SERVICIO”

“La calidad de servicio permitirá medir la satisfacción del ciudadano u/o usuario, tomando en cuenta la oportunidad de la entrega y lo apropiado del servicio siendo este un modo de transparencia, participación, satisfacción de los requerimiento y accesibilidad” (Dr. Enrique p. 367).

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
FIABILIDAD	EFICIENCIA Y EFICACIA	12. ¿Considera importante la calidad de servicio para lograr mayor eficiencia y eficacia en la gestión de abastecimiento? 13. ¿Es importante evaluar la calidad del servicio para garantizar la fiabilidad de los procesos del área de abastecimiento?	1	1	1	1	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	14. ¿El área de almacén recibe con antelación los requerimientos de los usuarios de la entidad para otorgarle una calidad de servicio eficiente? 15. ¿El almacén controla los saldos de stock de sus productos para atender los requerimientos de los usuarios en forma oportuna?	1	1	1	1	
	IMAGEN ORGANIZACIONAL	16. ¿considera usted que la imagen organizacional brindará la fiabilidad a los clientes internos y externos, así como a los trabajadores?	1	1	1	1	
EMPATIA	ATENCION Y CORTESIA	17. ¿Considera usted que la empatía se demuestra a través de la atención y cortesía de los colaboradores?	1	1	1	1	
	PROTOCOLOS DE SEGURIDAD	18. ¿Considera usted que los protocolos de seguridad, ejecutadas por el cliente interno como externo permite que la empatía cumpla en la calidad de servicio de la institución?	1	1	1	1	
	COMPROMISO INSTITUCIONAL	19. ¿Considera usted que en la actualidad la empatía y el compromiso institucional generará cambios favorables para la buena imagen Institucional?	1	1	1	1	
	TOMA DE DECISIONES	20. ¿La aplicación de procedimientos, directivas internas, políticas y estrategias contribuirán a tomar decisiones acertadas para lograr los objetivos y metas de la institución?	1	1	1	1	

RESULTADO	CAMBIOS FAVORABLES	21. ¿Considera usted importante la evaluación de los acuerdos comerciales con proveedores y / o clientes para mejorar la calidad de servicio de la institución?	1	1	1	1	
	CAPACIDAD DE FUNCIONAMIENTO	22. ¿La calidad del servicio brinda seguridad para satisfacer los requerimientos necesarios de la Institución?	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración propia

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	ARNALDO TRINIDAD MACEDO
Documento de identidad	01229994
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	999333496
Firma	
Fecha	28 /10 / 2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	HAY SUFICIENCIA
Nombres y apellidos del experto	NESTOR ENRIQUE ORELLANA HOYOS
Documento de identidad	06780995
Años de experiencia en el área	20 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	97731-1103
Firma	
Fecha	08 /11 /2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	SI HAY SUFICIENCIA
Nombres y apellidos del experto	ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR
Documento de identidad	09629044
Años de experiencia en el área	9 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	989585278
Firma	
Fecha	08 /11 /2021

## ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS

### INSTRUMENTO: EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS

#### PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

JUECES	JUEZ 1 TRINIDAD				JUEZ 2 ORELLANA				JUEZ 3 GRIJALVA				VALOR P
ITEMS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.00293
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
													0.005

1: Suficiencia   2: Claridad   3: Coherencia   4: Relevancia

Se ha considerado:

1: Respuesta favorable del experto o evaluador según pregunta formulada.

0: Respuesta desfavorable del experto o evaluador según pregunta formulada.

P= 0.0004

Respecto a la validez del instrumento existe coherencia interna de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, es decir que los ítems miden lo que tienen que medir. En el presente cuadro se puede evidenciar la prueba de correlación de juicio de expertos, que para la presente investigación se consideró en número de 9, entre las cuales se puede evidenciar que existía concordancia en la opinión de los juicios en los diferentes ítems. Encontrándose además que el valor de p-valor < 0.05 (0.001) en la prueba binomial; por lo que se puede concluir que el instrumento es **válido para este estudio.**

**INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO**

**PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS**

JUECES	JUEZ 1 GRIJALVA				JUEZ 2 CHAPA				JUEZ 3 TRINIDAD				VALOR P
ITEMS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00024
													0.003

1: Suficiencia 2: Claridad 3: Coherencia 4: Relevancia

Se ha considerado:

1: Respuesta favorable del experto o evaluador según pregunta formulada.

0: Respuesta desfavorable del experto o evaluador según pregunta formulada.

P= 0.0001

Respecto a la validez del instrumento existe coherencia interna de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, es decir que los ítems miden lo que tienen que medir. En el presente cuadro se puede evidenciar la prueba de correlación de juicio de expertos, que para la presente investigación se consideró en número de 9, entre las cuales se puede evidenciar que existía concordancia en la opinión de los juicios en los diferentes ítems. Encontrándose además que el valor de p-valor < 0.05 (0.001) en la prueba binomial; por lo que se puede concluir que el instrumento es **válido para este estudio.**

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO EN ALFA DE CRONBACH

### Fiabilidad del instrumento evaluación del abastecimiento de suministros

Se determino la confiabilidad del instrumento de la variable evaluación del abastecimiento de suministros por medio del estadístico alfa de Cronbach.

**Tabla 1:**

*Alfa de Cronbach del instrumento evaluación del abastecimiento de suministros*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.927	11

En la tabla 1, Se observa el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento evaluación del abastecimiento de suministros, el cual, se obtuvo un valor de 0.927 por lo que se concluye que el instrumento es muy bueno y aplicable.

Validez Ítem por Ítem de la Variable evaluación del abastecimiento de suministros

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	45,9200	14,402	,735	,928
P2	47,1600	15,443	,684	,925
P3	45,3200	15,120	,877	,912
P4	45,6400	14,194	,879	,914
P5	45,1000	17,439	,860	,918
P6	45,1000	17,439	,860	,918
P7	45,1000	17,439	,860	,918
P8	45,1000	17,439	,860	,918
P9	45,1000	17,439	,860	,918
P10	45,1000	17,439	,860	,918
P11	44,9600	20,080	,000	,937

*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26

**Tabla 2:***Alfa de Cronbach del instrumento calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	11

En la tabla 2, Se observa el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento calidad de servicio, el cual, se obtuvo un valor de 0.932 por lo que se concluye que el instrumento es Muy bueno y aplicable.

*Validez Ítem por Ítem de la Variable calidad de servicio*

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P12	43,3800	22,363	,872	,919
P13	43,2200	20,502	,855	,921
P14	44,3000	24,990	,645	,929
P15	43,6200	20,812	,843	,922
P16	44,8600	22,327	,763	,924
P17	43,0200	22,428	,874	,919
P18	43,1400	21,062	,887	,918
P19	42,8000	25,551	,756	,928
P20	42,8000	25,551	,756	,928
P21	42,8000	25,551	,756	,928
P22	42,6600	28,351	,000	,942

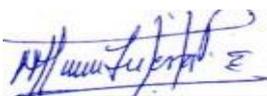
*Nota:* Elaborado mediante el SPSS versión 26.

## ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto a participar voluntariamente en el desarrollo de la investigación realizada por la alumna: Mirtha Miriam Perfecto Yucra de la carrera profesional de contabilidad de la universidad Privada Cesar Vallejo sede Lima – Norte, siendo informada a detalle de que la presente investigación tendrá como objetivo Determinar de qué manera la evaluación del sistema del abastecimiento médico en la adquisición de suministros influye en la calidad de servicio de la Marina de Guerra del Perú, año 2020, la información proporcionada será utilizada de manera confidencial únicamente con fines académicos.

Nombre del Participante: Mirtha Miriam PERFECTO Yucra

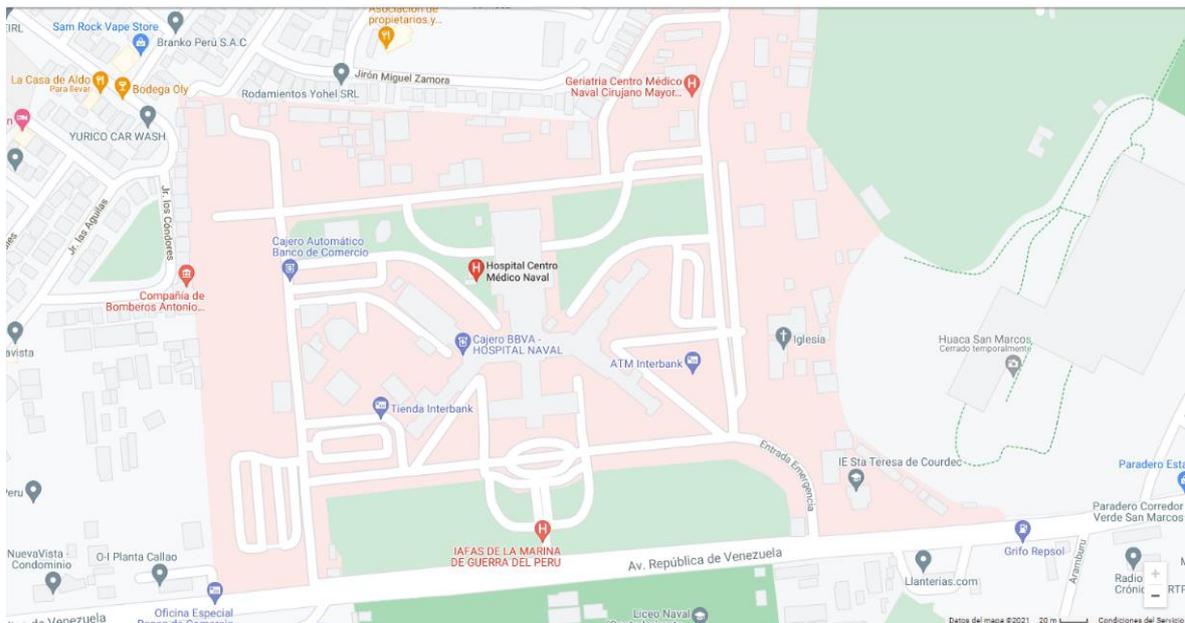
Firma: 

Fecha: 07-07-2021

## ANEXO 9: FOTOS



## NUESTRO TRABAJO A NIVEL NACIONAL



## ANEXO 10: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

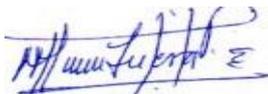
### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mirtha Miriam Perfecto Yucra, identificada con D.N.I N.º 41199530, en cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño en la presente investigación es veraz y auténtica.

El presente trabajo ha sido desarrollado en base a información obtenida de manera teórica – práctica y mediante los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional aplicando la metodología de investigación propia para este tema y especialidad, consultas bibliográficas que se ha realizado y consciente de las limitaciones a la que se está expuesto en el desarrollo del mismo.

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

Lima, 5 de diciembre del 2021



---

Mirtha Miriam Perfecto Yucra

DNI. 41199530