



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cainamari Arirama, José Alejandro ([orcid.org//0000-0002-0340-1075](https://orcid.org/0000-0002-0340-1075))

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar ([orcid.org//0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencia en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradecer a Dios, por permitirme un día más de vida y cumplir la misión de abrazar mis metas, agradecer a mis padres, Ludgerio Cainamari Tapullima y Gladys Florinda Arirama Canaquiri por su apoyo indesmayable de ver a su hijo seguir escalando peldaños en la vida, a mi esposa Flor de María Pizarro Piscoya por ser la iniciadora de este proyecto, por su paciencia, amor, aliento y las fuerzas que siempre me brinda.

José

Agradecimiento

Agradecer a la Municipalidad Distrital de Laguna, a los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo, por sus ilustraciones profesionales que permitieron que este trabajo sea una realidad.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización de variables	22
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Métodos de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento	30
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de calidad de servicio.....	31
Tabla 3: Prueba de normalidad de variables.....	33
Tabla 4: Relación de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio.....	34
Tabla 5: Relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio.....	38

Índice de figuras

Figura 1: Correlación de la dimensión actos preparatorios y la variable calidad de servicio.....	35
Figura 2: Correlación de la dimensión procedimientos de selección y la variable calidad de servicio.....	36
Figura 3: Correlación de la dimensión ejecución contractual y la variable calidad de servicio.....	37
Figura 4: Correlación de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio.....	39

Resumen

En esta investigación se definió como objetivo determinar la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022. El tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 34 colaboradores, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados muestran los niveles de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento; alcanzando en ejecución contractual el 44,1% indican un nivel medio, procedimientos de selección el 50% nivel alto y actos preparatorios el 52,9% nivel alto. Asimismo, se midió los niveles de las dimensiones de calidad de servicios donde se analiza que, la empatía el 73,5% indican que es alto, en seguridad el 64,7% es alto; capacidad de respuesta el 58,8% es alto, fiabilidad el 70,6% es alto y elementos tangibles el 52,9% evaluaron que es alto. El estudio concluyó que existe una relación positiva alta entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la MDL, 2022, con un coeficiente de Pearson de un 0,763" y un valor $p= 0,000$, (valor $p < 0,05$).

Palabra clave: gestión, usuario, seguridad, capacidad

Abstract

In this research, the objective was to determine the relationship between the management of the supply chain and quality of service in the District Municipality of Lagunas, 2022. The type of research was basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, the population and the sample consisted of 34 collaborators, the technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results show the levels of the supply chain management dimensions; reaching in contractual execution 44.1% indicate a medium level, selection procedures 50% high level and preparatory acts 52.9% high level. Likewise, the levels of the dimensions of quality of services were measured where it is analyzed that empathy 73.5% indicate that it is high, in security 64.7% is high; responsiveness 58.8% is high, reliability 70.6% is high and tangible elements 52.9% evaluated that it is high. The study concluded that there is a high positive relationship between supply chain management and service quality in the MDL, 2022, with a Pearson coefficient of 0.763" and a value $p= 0.000$, (value $p < 0.05$).

Keyword: management, user, security, capacity

I. INTRODUCCIÓN

Al encontrarse en un contexto globalizado frente a los cambios que se observa en los mercados internacionales que se viene generando por la pandemia del COVID-19. Todos los países tuvieron consecuencias de la crisis sanitaria pese que la situación es atípica, las empresas comenzaron a replantear sus modelos de negocios y procesos de distribución en base a las restricciones que se imponen a las personas sin poder desarrollar con normalidad los diferentes actividades logísticas de abastecimiento, lo que ha ocasionado la restricción o disminución de las capacidades de crecimiento e inversión de las empresas; hoy en día uno de los aspectos de las empresas públicas y privadas para que empiece a trabajar o continuar sus actividades, necesita mover el aparato logístico donde se gerencia la cadena de abastecimiento para obtener el bien o servicio de calidad. En efecto el término se usa en las últimas dos décadas, y está muy usada por los ingenieros industriales, investigaciones operacionales y se menciona su uso en la vida militar, especialmente desde la 2da. Guerra Mundial.

En tal sentido, la utilización de la concepción de abastecimiento está muy ligada a las funciones que tiene el marketing de la empresa, considerando el enfoque ligado a satisfacer las exigencias del cliente. Lo importante de esta aplicación es que se da desde la idea u origen al producto, continua con su distribución hasta que esté en las manos del consumidor final. Por lo tanto, el enfoque central de la gestión de abastecimiento considera que el usuario final consiga el bien o servicio correcto; en ese sentido, la cadena de distribución se trabajará en base a las preferencias y exigencias del cliente y en la lógica de las capacidades de la empresa (Díaz, 2017, p.09).

Asimismo, el adelanto de la logística tradicional en su gran avance de los procesos de ampliación, planificación, contribución e integralidad de las redes logísticas de los actores o grupos de interés que rodean a las empresas van a generar cadenas de abastecimientos siendo la planificación de las exigencias

y los resultados muy importante para la administración y el desarrollo de procedimientos logísticos.

Además, referirse al desempeño operativo de la cadena de suministro, significa colocar bienes o servicios de alta calidad en el lugar correcto, bajo condiciones aceptables para el usuario; lo que permitirá que logre una mayor ganancia. Por lo tanto, abarca los pasos tales como organización, infraestructura física, talento humano, tecnologías y tribunas de información que van a permitir un avance permanente antes de la aprobación de los bienes y/o servicios que tiene por fin satisfacer la necesidad de la demanda.

La globalización de los mercados hoy en día frena a las empresas para poder controlar los procesos por sí misma, el sistema abarca las actividades asociadas con la movilización de bienes, desde la selección y compra de insumos, hasta la producción, el proceso de órdenes, la inspección de inventarios, el transporte, almacenamiento y comercialización de las mercancías, y servicio al usuario.

A nivel nacional, el estado peruano tiene los objetivos bien claros en el sector abastecimiento, que está orientado a seguir solucionando las necesidades del poblador y alcanzar una correcta distribución de los recursos, este proceso incluye las actividades prioritarias de adquisición, gestión de productos y servicios, y realización de tareas para implementar acciones en las instituciones gubernamentales. En efecto, se ha puesto en evidencia como parte del problema la deficiente indagación analizada e integrada que permite seguir y monitorear de la ejecución de las acciones que implican a la misma en el sector gubernamental, es decir desde la planeación y organización, las fases de compra y su resultado último, de modo que se garantice una gestión apropiada, pertinente y eficaz de los fondos públicos. Vale indicar que, se han identificado que las necesidades del cliente no son satisfechas oportunamente debido a la ausencia de planeación por parte de las instituciones estatales. (D.L 1439, p. 03).

En la región Loreto, hacemos mención respecto al análisis aplicado al Sistema de Abastecimiento de la DRP – Loreto, en el 1er trimestre 2020, se observaron que existen deficientes interrelaciones de los procesos de abastecimiento, considerando el control bienes por lo general es ineficiente; en efecto, repercute en la fluidez de la atención a las acciones previamente planificadas por la institución. Por lo que la prioridad es estudiar y evaluar cómo se encuentran los procedimientos de dotación; se observaron que en ocasiones obvian los procedimientos técnicos correspondiente y el diálogo no es oportuno, incompleto, provocando el primer factor negativo consecuente al correcto proceso de contratación, donde no se aplican adecuadamente los procesos de planificación, calificación, registro y control de proveedores nacionales, lo que genera deficiencias, aunque existen normas de sistemas y procesos que objetivamente se adaptan a ello. (fajardo, 2020, p.15).

Las instituciones estatales tiene su rol fundamental que es brindar servicios con eficiencia, calidad y oportunamente viendo las penurias de los pobladores que son parte de la jurisdicción, frente a desastres fortuitos de la naturaleza lo cual requiere de atención inmediata para atender a las personas afectadas; lograr la atención de las insuficiencias específicas, la entidad debe trabajar de manera rápida con los criterio técnico pero eso no ocurre. Esto significa que los recursos asignados deben tener impacto en los resultados al resolver las insuficiencias de la población. (Celis, 2021)

En todo este proceso de mejora y de atención con calidad, el cliente o colaborador interno juega un rol fundamental dentro de la organización en diversas áreas y posiciones de la estructura, desarrollando puesto de trabajo, ya sean operativos, administrativos o ejecutivos. Persona que proporciona o recibe un insumo o producto, tangible o intangible, que se requiere o es necesario para completar una de las etapas del producto o servicio solicitado. Su importancia requiere que los sistemas de gestión de la calidad se transformen en procesos que mejores la cultura de la calidad del servicio, tal como lo confirma una percepción positiva, no solo de los usuarios externos y en particular de los colaboradores o usuarios internos, donde el líder también

es responsable de la investigación, además de sus logros, la investigación conociendo las percepciones de sus subordinados sobre el servicio a sus compañeros para realizar su trabajo. Y si hoy está, de hecho, basado en la percepción de los clientes externos, entonces el objetivo del milenio se centra en la responsabilidad social, cuyas principales preocupaciones son los empleados y sus familias.

En relación a la Municipalidad Distrital de Lagunas, en adelante MDL, Provincia de Alto Amazonas; no esta agena a las debilidades en cuanto a la gestión de abastecimiento, pues muestra una serie de deficiencias en el proceso de compra de insumos, así como la calidad de servicios prestados a las personas, por lo que amerita analizar las posibles causas, y poder identificar el problema en sí. Asimismo, se comprobará la aplicabilidad de las normativas vigentes del SNA, como también problemas administrativos, operativos, y tambien se verificará si la causal sería la falta de un buen ambiente para el desempeño de sus labores o ausencia de capacitación al personal etc. Si todo estos factores serían las causas para que el proceso sea lento desde un deficiente requerimiento o actos preparatorios, que conlleve a un mal estudio de mercado, requerimientos de necesidades mal elaborados por parte del centro de costo, quizas por el desconocimiento. Por ejemplo, al no tener un buen estudio de mercado genera que no se complete con el expediente de contratación y se declare la nulidad del proceso lo que conlleva a la demora de adquisición. En efecto, la otra variable de estudio que nesecitamos analizar es la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios externos, conocer las debilidades de los empleados para hacer frente a los problemas que molestan a los usuarios externos que buscan un servicio de calidad de la MDL. Por tanto la responsabilidad es mancomunado de todos los servidores para que se brinde un buen servicio al ciudadano; que pasaría si un cliente deja de cancelar sus arbitrios e impuestos municipales, lo que ocasionaría que la entidad no brinde servicios con calidad, porque son estos recursos los que ayudarán a compensar los costos de esos beneficios para las personas.

Se planteó un **problema general** acorde con la realidad problemática: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?; y como **específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?; ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de lagunas, 2022?

La actual investigación es **conveniente**, porque permitirá correlacionar la gerencia de abastecimiento y la calidad del servicio, cuyo fin es creación del valor; y los componentes que permitan conceder un bien o servicio a los trabajadores y/o ciudadanos, así mismo cumplir con todas las normativas vigentes del sector público. **Importancia social**, la indagación contribuirá a la identificación de los problemas que se podrían presentar desde formulación del requerimiento hasta la ejecución contractual de los contratos. La **justificación teórica del estudio**, aportará un esquema contextualizado sobre la gestión del abastecimiento, que se usará como base de información y referencia para el desarrollo de investigaciones relacionada con las variables de estudio. **La justificación metodológica del estudio**, contribuirá con una herramienta contextualizada que permitirá calcular, coleccionar y observar datos aplicables con la variable gestión de abastecimiento en las entidades públicas del Distrito. **La justificación práctica del estudio**, la información recopilada ayudará a los responsables del área de logística a reorientar y hacer una mejor evaluación a los accionares.

En relación con lo dicho, conviene para efectos definir como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022; **específicos**: Analizar el nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022; Analizar el nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas,

2022; Evaluar la relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.

La hipótesis general será: Hi: Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022; **específicas serán:** (a) El nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022, es Medio; (b) El nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, es alto. (c) Existe relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se sustenta en las siguientes investigaciones; a **nivel internacional**, tenemos a, Ortiz et al. (2022). Tipo de estudio básica, diseño no experimental, población y muestra de PyMEs del estado de Nuevo León, México, la técnica fueron la encuesta y entrevista; el instrumento utilizado fueron cuestionarios. Ellos concluyeron que, existen debilidades y fortalezas en las empresas estudiadas que las hacen más o menos competitivas en el mercado, y se espera de la cadena de suministro dirija cuatro dimensiones: estrategia, estructura, relaciones y control; del mismo modo, es necesario crear un sistema de trabajo estándar adecuado para las empresas con mismos objetivos y precisión. Por el lado racional, se ha encontrado que los flujos de servicios externos contractuales presentan imprecisiones de información; En cuanto a la estrategia, se observa que las empresas no cuentan con un proceso de planificación estratégica definido; Estructuralmente, el apalancamiento es bajo por la falta de valor en sus servicios y, finalmente, en términos de control, no existe un sistema de información en tiempo real para controlar las áreas estratégicas y evaluativas.

Del mismo modo, Rojas et al. (2020). Tipo de investigación básica, diseño no experimental; población y tipos de muestra incluyen 50 PyMEs del sector de servicios logísticos; técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Ellos concluyeron que, los empleados de estas empresas han considerado que el trabajo realizado se realiza brindando un servicio de calidad a los clientes donde encuentran lo que necesitan y cumplen con sus expectativas; Además de la responsabilidad social, se destaca que no utilizan recursos suficientes para proteger el bienestar material de los empleados, y no apoyan proyectos encaminados a beneficiar a la sociedad en las áreas de su interés, aunque sea un problema menor, para que sus trabajadores no se acumulen en proyectos de apoyo. Es importante que, para promover un alto nivel de servicio al cliente en ese sentido, los trabajadores deben involucrarse proporcionando espacios y condiciones adecuadas. Del mismo modo, para una empresa, la responsabilidad social significa no solo observar a las personas que la rodean,

sino también iniciar un proceso de integración interna y respeto por los empleados, y crear nuevas acciones positivas para los clientes.

A **nivel nacional**, Prieto & Ramírez (2019). El estudio tipo básico, diseño cualitativo, exploratorio, población y muestra, consta de 4 grupos poblaciones (personal de las empresas importadoras; empresa Universal SAC; empresas de productos tecnológicos y por último data tecnológica), aplicó la técnica de entrevista a profundidad, análisis documental y revisión bibliográfica y como instrumentos se aplicaron guía de entrevista, guía de revisión documental y ficha bibliográfica. Concluyeron que, las desventajas de la empresa son que no negocia bien con los proveedores locales, por lo que al nacionalizar la mercadería el precio es alto, lo que afecta a la empresa en el mercado nacional. Supongamos que el distribuidor internacional está cobrando un buen precio, pero al mismo tiempo perjudica a los proveedores locales al nacionalizar los productos en el acto. Por otro lado, la empresa no cuenta con herramientas para analizar sus propios indicadores de compra, lo que no le permite medir sus importaciones, sin embargo, se ha calculado en algunas empresas a través de forma referencial, y la importación se considera una compra analizada, señal que refleja que, a mayor volumen, mayor costo debido al proceso al proceso de importación más lento.

También, Arroyo & Benito (2019). El estudio tipo aplicada, nivel descriptivo correlación, la población y muestra de 25 trabajadores; técnica la encuesta y análisis documental; como instrumento los cuestionarios y guía para el análisis documental. Ellos concluyeron que, con base a los resultados obtenidos, encontraron una asociación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio, con una significancia binaria de 0.008 entre las variables, y una asociación positiva alta de 86,8%. Se identificó una relación positiva entre los aspectos logística y recursos tecnológicos con un valor de significancia binaria de 0.023 y una correlación de 78.8%. Hubo una correlación positiva y significativa entre la gestión logística y aspecto respuesta, con que resultó en un nivel de significación bidireccional de 0,028 y una correlación positiva alta de 81,9%. Con base en los resultados se determinó la asociación entre la

gestión logística y los aspectos de la empatía, arrojando una significancia bilateral de 0.037 y una asociación positiva alta de 79.4%.

Según, López (2020). Investigación tipo aplicada; diseño descriptiva y correlacional, población estuvo conformada por personal de las oficinas del GOREPA y la muestra: Dirección de abastecimiento y patrimonio, técnica la observación y entrevista, como instrumento el cuestionario y guía de análisis documental. Concluyó que, la gestión de suministro no utiliza calendario de demanda de bienes y servicios de varios años para determinar el costo de los bienes, servicios y obras. No aplica la lista bienes y servicios, que es una herramienta de racionalización. Además, según el objetivo y la hipótesis se evalúa que el estado del control interno tiene limitaciones según la tabla y gráfico 19, el 71,4% de los encuestados cree que la GOREPA (oficina de compras) no determina la demanda de bienes y servicios durante muchos años con el propósito de determinar en costo y trabajos necesarios que requiere la organización, considerar a los usuarios brindando un servicio de alta calidad, de igual forma un 66,7% de los encuestados cree que la administración no utiliza los bienes y servicios nominales como herramienta de racionalización, eficiencia y economía de sistema de abastecimiento.

También, Collantes (2021). Tipo no experimental, transversal, diseño correlacional, descriptivo, la población y muestra conformada por 86 usuarios, técnica la encuesta, instrumento la guía de toma de datos. Concluyó que, la confiabilidad del valor instrumental de la calidad general del servicio público $\alpha=0.918$ indica una calidad optima del servicio y, por otro lado, la confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario valor $\alpha=0.903$ indica nivel óptimo de satisfacción. Como resultado de la calidad del servicio, el 60,5% dijo que la **fiabilidad** de los servicios públicos era media, 50% respecto a **capacidad de respuesta** de los servicios públicos es buena y el 50% restante fue media. Por otro lado, el 53,3% opina que la **empatía** de los empleados es media y con relación a la calidad del servicio, el 55,8% opina que es media. Sobre la variable de satisfacción del usuario, el 54,7% dijo que la satisfacción con la salubridad e higiene es regular, y el 26,7% dijo que la satisfacción de las personas con la

seguridad es regular. El nivel de satisfacción 40,7% para obras públicas es alto, y finalmente 32,8% para un nivel de satisfacción de los usuarios.

A **nivel local**, Santander (2018). Tipo de estudio básica, diseño no experimental, población y muestra fue la Municipalidad provincial de Melgar, la técnica análisis documental, observación directa y encuesta; los instrumentos fueron una guía de revisión de literatura y un cuestionario. Concluyó que, según la investigación, el 60% de los requisitos proporcionados por el sector de usuarios no cumplían con los procedimientos requeridos por la ley, el 67% de las condiciones o especificaciones están elaboradas de manera inadecuada, no permitiendo una investigación adecuada en el mercado, limita la participación de los contratistas, dificulta el desarrollo de las bases, entre otros aspectos; con respecto a la etapa de evaluación y las calificaciones de las propuestas, dependiendo del tipo de proceso que se ha llamado, porque no ocurre en todas las operaciones, además, para que las contrataciones obtengan una oferta cómoda, con la calidad, a un valor adecuado y oportuno, el área usuaria debe desarrollar los requisitos con sus especificaciones y las condiciones de la referencia correspondiente, si está claramente definida, los proveedores proporcionan productos o servicios para satisfacer nuestras necesidades, y también nos permitiremos tener claro los criterios para evaluar otras opciones.

Igualmente, Mendoza & Orbe (2018). Investigación básica, una metodología de enfoque descriptivo, cualitativo, diseño no experimental, población y muestra de cinco colaboradores, técnicas aplicadas fueron entrevista, observación y análisis de la recopilación de datos y como instrumento fueron el cuestionario y guía de análisis documental. Ellos concluyeron que, las operaciones de control de inventarios fueron evaluada en sus seis dimensiones, comenzando con la identificación de brechas en la gestión de repuestos, donde el 57% de las operaciones fueron verificadas como no conformes. De hecho, el control de inventarios tiene un impacto directo y negativamente en los fines de investigación y por ende en la rentabilidad óptima del capital de la empresa.

Mientras tanto, Córdova & Saldaña (2019). Tipo básico, diseño no experimental, población y muestra de cuatro trabajadores de la empresa, técnica el análisis de documentos y el instrumento guía de análisis de documentos. Ellos concluyeron que, si la empresa implementa el sistema de control de inventarios mejorará su rentabilidad; mientras investigo para determinar si es adecuado un control cómodo del inventario para mejorar los resultados de una empresa, analizó la información divulgada en los estados financieros aplicando el índice de rotación, mediante el cual el inventario mide las ganancias obtenidas por la empresa. Del mismo modo, con una gestión de inventario adecuada, esto puede ayudar a las empresas a mejorar sus resultados. Como tal, se hicieron sugerencias de gestión de inventarios para mejorar la rentabilidad corporativa.

En tal sentido tenemos a, Becerra (2020). Tipo de investigación no experimental, el diseño es descriptivo, correlacional, la población y muestra conformada de cincuenta colaboradores, las técnicas aplicadas fueron encuesta y observación, los instrumentos fueron la lista de cotejo y cuestionario. Concluyó que, existe una relación significativa entre las auditorías de cumplimiento y gestión municipal, con un Rho de Spearman de (0,563**), una relación media significativa, para las auditorías de cumplimiento dentro de la entidad, 2019 es bueno 58%, 40% es normal y 2% es malo. El personal cree que es una buena idea planificar e implementar el presupuesto, preparar el informe, enviarlo órgano de investigación y pasarlo a la agencia de sanciones en la entidad y la potestad sancionadora. El estado de gestión de MPAA. Es buena, según el 80%, el 18% mencionar regular y el 2% es mala. Además, los recursos humanos en la MP cumplen con el MOF y ROF entonces, el 82% piensa que es bueno, 16% piensa que regular y el 2% piensa que es malo. La infraestructura se encuentra en buenas condiciones con un 52%, normal 44% y mala 4% y finalmente, buena la organización administrativa como lo indica en 72%.

Asimismo, tenemos a Gil (2020). El tipo de investigación básica, diseño no experimental, población y muestra de doce colaboradores DRP - Loreto, técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue cuestionario. Concluyó que, frente a la meta general del sistema de abastecimiento en DRP, a través de su dimensión que el 66,7% es alto; dimensión etapa de información y control de necesidades que el 75% de ellos califica como alta, etapa de negociación, obtención y control de necesidades de las cuales el 58,4% cumple con requisitos altos; la etapa de internamiento tiene el 59,4% de ellos nivel alto y la última etapa de utilización y prevención del sistema de abastecimiento, de los cuales el 5,4% de ellos cumplen el nivel alto. Igualmente podemos resaltar que la oficina de administración, presupuesto y abastecimiento son responsables de la programación y la ejecución de las actividades programadas. (p. 53).

La gestión de la cadena de abastecimiento, (supply chain management), se refiere a cómo las organizaciones están expuestas a emergencias internas para proporcionar insumos y servicios para la producción, así como externas para satisfacer al usuario oportunamente, en cantidad, calidad y precio. También menciona que es acción enlaza con los diversos espacios de la organización, desde las adquisiciones hasta el servicio después de la venta; como rol principal de la gestión porque al final el cliente debe obtener el producto correcto, es por eso que debemos considerar a la gestión de suministro, no como un proceso funcional u operativo, sino como un guía de gestión y planificación en bien de mejorar el servicio.

Se encuentran dos aspectos principales para enumerar los integrantes comerciales. Por otro lado, la integración de procesos internos, que corresponde a vincular y simplificar las funciones de la empresa, tiene como objetivo eliminar la burocracia y así mejorar la coordinación entre áreas funcionales para atender al mercado. De hecho, la integración de procesos externos se refiere a conectar y simplificar cómo desarrollar procesos comunes con proveedores, distribuidores y clientes, mientras la integración interna se considera un requisito previo para la integración externa.

Para el estudio se consideró tres dimensiones una de ellas es la dimensión, **actos preparatorios**, que es el inicio del proceso de adquisición viene hacer el listado de acciones administrativas cuya función es dar credibilidad al procedimiento de selección, de esa manera el proceso se realice de manera admitida. De hecho, en primer lugar, se debe acordar un plan anual de pedidos, y los planes anteriores deben tener en cuenta los suministros, servicios, trabajos y estimaciones presupuestarias requeridas previstas para el ejercicio. De igual forma, cada área de la organización dentro del plazo señalado determina sus necesidades de servicio, bienes y obras, según corresponda, y se prioriza de acuerdo a sus objetivos.

Asimismo, la dimensión **proceso de selección**, se medirá si se está cumpliendo con las etapas para la concurrencia del ciudadano, adjudicación directa y transferencia de menos cuantía, que inicia con convocatoria de forma pública y cumplir con las exigencias señalados por ley, continuar el registro de los potenciales postores desde el día siguiente a la convocatoria hasta el inicio de la presentación de ofertas, sin interrupción, se dejarán claras las premisas a los potenciales postores y se promoverán y fundamentarán las consultas, y así se hará público las bases en forma oportuna.

Ejecución contractual, esta tercera dimensión se analizará las etapas donde se desarrollan las prestaciones, la suscripción del contrato y culmina con la conformidad por parte de la empresa y el desembolso; en los casos de contratos de obra en liquidación y pago se empieza con la firma del contrato, pudiendo emplearse orden de compra o de servicio, el contrato tiene que cumplir los requisitos obligatorios es contancia de no inhabilitación, carta fianza cuando corresponda. Asimismo, esta dimensión podemos medir las cláusulas obligatorias de garantías, resolución de contrato, solución de controversia, conciliación y/o arbitraje. Conduce a la liquidación del contrato, ya sea por responsabilidad del contratista o de la empresa o fuera de la responsabilidad de las partes.

En definitiva, la calidad del servicio cambia en la administración pública, se puede decir que el mundo siempre está cambiando, y por tanto las necesidades y requerimiento de los usuarios de un producto o servicio también cambian drásticamente. Los servicios incorporados implican lidiar con la complejidad de los comportamientos no físicos aparentes y, en este sentido se vuelve muy difícil evaluar la calidad del servicio. Lamentablemente, el servicio no aparece, con esta lógica, evaluar la calidad del servicio se convierte en una tarea que pueda variar según la percepción de cada usuario o individuo. Por lo tanto, es fundamental contar con una metodología estandarizada y efectivamente adaptada para medir la calidad de servicio.(Espinoza, 2021).

Brindar servicio de alta calidad al pueblo es el objetivo de las políticas de modernización del gobierno en el Perú, la calidad de servicio es un concepto que existe desde hace muchos años y es constantemente investigado e implementado por organizaciones privadas. (James et al. 2020). Por otra parte, ante la globalización, es importante que el Estado Peruano, a través de su Secretaría General, considere la modernización de las instituciones públicas al 2021 como un conjunto de lineamientos y reglas básicas que se propone acompañar. Esfuerzos para mejorar continuamente lo que demandan los ciudadanos en atención primaria.

Del mismo modo, Ventura (2020), manifiesta que en la actualidad referirse a la calidad en los servicios trae a nuestra mente diferentes conceptos porque son parte de una experiencias, aceptables por algunos y deficientes por otros. La calidad de los servicios depende de nuestra valoración a una determinada marca; es el cliente quien tiene la autoridad de manifestar el servicio que consume de acuerdo a la variedad de ofertantes que existen en el mercado, los servicios públicos pasan por distintas situaciones como: largos tiempos de espera, instalaciones inadecuadas o deficientes, requisitos burocráticos, personal de atención con deficiente comprensión del tema, abuso en la atención, entre otros. Por otro lado, la implementación de políticas y procesos para despertar la preocupación la preocupación ciudadana, y normas técnicas para gestionar la calidad de los servicios en las instituciones estatales, han

encontrado los caminos necesarios para que estado brinde servicios público de calidad, pero lamentablemente no se implementa.

Tenemos que entender el comportamiento del cliente después de la (des)satisfacción, los modelos conocidos de respuestas a la insatisfacción han encontrado tres respuestas diferentes de clientes insatisfechos: a) terminar la relación con la empresa o reducir la frecuencia de compra, b) quejarse, o c) mantener su lealtad a la empresa a pesar de su insatisfacción, Hollender et. al (2010). Otro comportamiento posible después de la insatisfacción es el boca a boca negativo (NWOM), que implica comunicar la insatisfacción a otros, sin incluir al proveedor del servicio, Chang. (2009). Como consecuencia de NWOM, las organizaciones pueden sufrir una pérdida de credibilidad, lo que a su vez afecta su reputación en el mercado y reduce significativamente sus ganancias. Rieh (2007). En el caso de un servicio satisfecho, también puede haber un boca a boca positivo (PWOM) Sing (1990). Los tamaños del efecto del boca a boca son difíciles de determinar. Algunos estudios han demostrado que el boca a boca puede representar hasta el 50% de las ventas. Keaveney (1995). Un estudio intersectorial, que va desde restaurantes hasta industrias tecnológicas, mostró que la fuerza de PWOM suele ser mayor que la fuerza de NWOM para el comportamiento de compra y que difiere entre estudios; sin embargo, la probabilidad de una influencia efectiva debido a PWOM no superó el 50%. East (2008). Un metaanálisis reciente también mostró que la fuerza PWOM era mayor que la fuerza NWOM, pero advierte que puede haber desviaciones de la linealidad en la toma de decisiones. East. (2016).

Las organizaciones actualmente trabajan en un entorno de incertidumbre, pero al mismo tiempo son altamente competitivos fomentando la interacción entre los colaboradores internos, facilitando el liderazgo compartido, estimulando los desafíos y canalizando las incertidumbres, por lo que se deben explorar nuevas formas de autoorganización con el objetivo de facilitar comportamiento proactivo habilite el cambio y cree innovación de alta calidad para atraer y retener clientes y aumentar la rentabilidad. Es importante garantizar la calidad de servicio a los clientes internos internos. Esto se debe a que, en última

instancia, afecta la satisfacción del cliente externo, para lo cual esta dirección se ha vuelto relevante desde la década de los 80, para no enfocarse únicamente en las expectativas de los gerentes. Al invertir la pirámide y enfocarse en satisfacer las necesidades e interés del cliente, y la persona que compra bienes y servicios se convierte en un cliente externo que trabaja allí, o se llega a la conclusión de convertirse en un cliente interno.

Para Chías (1995), en forma de resumen el autor hace mención que hablar de calidad de servicios públicos señala que es el proceso de mejorar constantemente la calidad del trabajo administrativo viniendo a ser una adaptación constante a las exigencias del ciudadano, la identificación de falencias en la gestión y la identificación de opciones, prevenir de posibles faltas en todas las áreas de la entidad, el involucramiento del trabajador, en identificación de defectos en la implementación y la creación de sistema de seguimiento donde faciliten el monitoreo del ejercicio administrativo en determinado periodo de tiempo.

Según Sancho (1999), el proceso de mejora de la calidad de la prestación de los servicios públicos muestra que existen condicionadas relacionadas con tres dimensiones que contribuyen a la calidad del servicio: técnica, funcional y general. Esto permite la conexión con las cinco dimensiones propuestas por Parasumaran, Zeithaml y Birry en un estudio de 1988.

El modelo SERVQUAL, Estas son formas de medir la calidad del servicio basandose en comparar las perspectivas que poseen los usuarios previo a experimentar con las opiniones que manifiestan una vez que lo adquieren el producto o servicio. La razón que se considera es que cuando se estudia los resultados que se obtiene con el modelo, se comprende las diferencias en relación lo que los usuarios distinguen de un servicio y lo que reciben en la realidad cuando hace uso de ello. Refuerza el mensaje busca el sello o la organización, por tanto idea tiene al estar prometiendo al publico es lo mismo que recibe el cliente, porlo tanto generará una oportunidad de hacer cambios oportunos.

Utilidad del modelo SERVQUAL, Proporciona la imagen que los usuarios tienen de un producto, un sello o un producto, previo al contacto con su acogida. Ello ayuda a comprender la realidad e ir comprendiendo el usuario de las misiones que se expresa por los diversos espacios o canales oficiales; Ayuda a analizar si los medios de contacto usados son los más óptimos o los más adecuados, si se está dirigiendo a la población deseada y la trascendencia que busca reflejar; Señala ciertas esperanzas que se plantea la marca o negocio están de acuerdo con la realidad, o tal vez son muy exigentes o menores de lo que en realidad ofrecen. Contribuye a diagnosticar con mucha realidad que desean los usuarios hallar en la marca o el negocio.

Las ventajas de este método, permite analizar por departamentos o áreas, pues al considerar como prioridad la calidad del servicio, también es factible examinar concienzudamente a algunos grupos de trabajo con responsabilidad de los procesos claves de brinda el área. Por ejemplo, especificaciones de servicio al cliente y procesos de control de calidad para productos/servicios antes de que se entreguen a los clientes. Asimismo, Los ajustes que ha venido teniendo el modelo SERVQUAL ha permitido que sea posible los cambios con nuevas implementaciones que el modelo exige; Asimismo, es factible implementar el modelo SERVQUAL en las diversas empresas, y de acuerdo a sus necesidades, porque el cuestionario es versátil. El acervo recabado, posibilita estructurar una proyección de la calidad para su implementación en los servicios o mejorar la calidad de sus productos según las exigencias y niveles de satisfacción que se espera lograr. Permitirá identificar los procesos más débiles que amerita ponerle atención con prioridad.

Las desventajas del modelo; está basada en las percepciones de las personas o usuarios, podría carecer de información muy objetiva, y solo está basada en subjetividades particulares; También, la guía muestra que la calidad de un servicio se deduce con la comparación de las diferentes opiniones que puede existir entre lo que percibe y la expectativa, por lo que no considera el esfuerzo existente de lo que recibió. Ciertos autores indican que tomar en cuenta las exigencias de los clientes es superficial, lo importante es que se satisfaga con

la entregar el producto. El sondeo por contener varias preguntas el encuestado puede considerarlo muy tedioso responderlo. El modelo SERVQUAL considera que sus dimensiones se interrelacionan y sub agrupan cada uno de sus indicadores que mide la satisfacción. En los inicios de su aplicación por los años 80 del siglo XX, contenía diez dimensiones, pero a medida que se iba avanzando se cambiaron a solo 5.

Las 5 dimensiones de SERVQUAL son:

Elementos tangibles o la tangibilidad, contempla lo que los pobladores conciben de un servicio o productos previamente a recibirlo, como los muebles, ventajas que se brinda durante las visitas. Por ejemplo: las infraestructuras, el equipamiento las áreas de un gym, los diversos entradas que un complejo de supermercado que se le ofrece a las personas con diversas discapacidades, las rutas de evacuación y zonas de las atracciones que puede ofrecer un parque de diversiones o un zoológico, o los catálogos de parabiésnes que brinda un hotel. Se incluye a los profesionales que opera en el negocio: que esten identificados por sus nombres, color de sus uniformes o las insignias que usan etc. y si están con capacitaciones adecuadas para una correcta orientación a los usuarios, entre muchos otros aspectos.

Dimensión fiabilidad, Considera pericia de la entidad de brindar el servicio con calidad y precisión, para ello se considera: La eficacia, se considera al brindar un servicio o producto en el tiempo exacto, contando con los recursos necesarios y sin perturbar los otros componentes (si se va hacer mejoras en una oficina no se debe molestar las actividades de los otros trabajadores, ni a las instalaciones que se encuentran en su entorno). La eficiencia se considera cuando el servicio entregado tiene los requisitos de lo ofrecido a los sentidos del usuario, sin interesar cómo Ejemplo: cuando un delyveri de pizza entrega el pedido oportunamente a pesar del clima adverso. Eficacia cuando un proyecto está adecuadamente diseñado para lograr los objetivos fijados por la agencia; sin embargo, en su mayoría lo establece el usuario. La repetición, se tiene que aplicar si un cliente quedó insatisfecho con el servicio. No debe de convertirse en rutina, y solo aplicarse en escasas ocasiones, porque la repetición de un

servicio comprende desgaste de recursos y tiempo, para la institución así como para el usuario. La gestión así sea que el problema lo hayan causado los usuarios. Va + allá del cumplir el slogan de «El usuario siempre tiene la razón», lo que interesa es que la empresa o negocio actúe oportunamente para solucionarlo.

La dimensión Capacidad de respuesta, considera las destrezas que muestra para ofrecer a los clientes y la prontitud para lograrlo. Por lo tanto no solo es considerar el proceso de compra, sino que hay centrarnos en la calidad de la atención, que involucra la respuesta a preguntas, el tiempo de se toma para resolver o contestar una consulta, sin omitir el seguimiento posterior al cierre de un caso o compra.

Asimismo, la **dimensión seguridad**, proceso donde son el punto fundamental los empleados como equipo y que tienen la labor de interactuar con los clientes actuales y futuros, considerando que la seguridad implica aplicar todas las situaciones que le brindan confianza a las personas lo que le aproxima a una organización. Repercute en el grado de profesionalismo expresado en relación al los servicios o productos que están ofreciendo, cortesía, la disposición de tiempo y lo más importante fe que transfieren a los poco crédulos.

Finalmente, la **dimensión empatía**, considera el grado de atención personificada que brinda a los usuarios. Hay que tener en consideración que cada personas tiene necesidades o problemas diferentes, incluso hay diferencia de reacciones y caracteres. Por eso es fundamental que se evidencie en el servicio estas diversidades entre los clientes para ser atendidos de forma personalizada. Como venimos indicando, la guía SERVQUAL permite medir la brecha que existe entre las expectativas y percepciones que los ciudadanos tienen sobre el servicio. Estas diferencias se conocen como brechas y existen en procesos que van desde la percepción de los líderes de la empresa hasta los clientes.

Las cinco brechas de SERVQUAL: Tenemos, la primera **brecha de conocimiento**, se considera brecha existente que hay en las expectativas de los clientes y lo que los gestores de la organización conciben como perspectivas de los consumidores. Se considera la visibilización del trabajo de los directivos de la empresa al ser sensible de las necesidades de sus clientes, entendiendo que se buscan en su empresa o negocio. Si no existe coexistencias con este componente, requeriría perfeccionar el estudio que contribuyó a evidenciar el proceso que está como fin del servicio que se muestra; podría existir un deficiente mecanismo de comunicación entre las áreas responsables del estudio del mercado o tal vez existan algunos niveles de la gerencia que están impidiendo escuchar debidamente al cliente. Segunda **brecha de estándares**; considera brecha existente en relación a lo que los directores de la organización conciben como expectativas de los consumidores y la ejecución de estándares de calidad. El detalle es que ya no radica solo en tener lo desean las personas al adquirir el servicio, mas bien va en cuanto es posible efectuar, quizás por la deficiente comunicación de los estándares de calidad que se necesitan para lograrlo. La buena y oportuna comunicación es fundamental para transmitir las bondades del servicio y que busca satisfacer a los clientes. Si no se tiene claro los estándares de calidad y si los trabajadores no se involucran entonces cerrar la brecha será ineludible. La tercera **brecha de entrega**, entendiéndose como brecha entre los estándares de calidad y la entrega del bien. Brecha se agudiza cuando los empleados no tienen el adiestramiento adecuado para compensar a los consumidores, si encuentra que la infraestructura de la entidad no cumple con su parte o si hay dificultades entre la oferta y la demanda. Una buena solución sería un excelente proceso de supervisión, propiciar agradable clima de laboral, equipos de trabajo fortalecidos con un buen entrenamiento y capacitación acorde y suficiente, además de poseer las herramientas y usar el equipo aumenta la cantidad de servicio brindado. La cuarta **brecha de comunicación**, esta vinculado entre la entrega del servicio y la comunicación existente hacia el exterior, esto incluye a los responsables de marketing cuya función principal es de producir mensajes adecuados de los resultados que se va a adquirir al comprar el producto o servicio. Que por cierto considera a responsables de puntos de venta y

atención directa al consumidor, considerando que son puntos clave para que se envíe los mensajes sin errores sobre la calidad de un servicio, garantiza que se cumplan las políticas existentes sobre la compra, envíos y evitar las devoluciones. Por eso es importante que las normas y políticas del servicio se expresen con claridad y la socialización con todo el personal que están vinculados a los consumidores; el personal del área de marketing tiene que comprender perfectamente las promesas de los negocios e investigar los medios adecuados para llegar a la población, al final entenderá correctamente los mensajes. Y última **brecha global**, considera la brecha existente de expectativas de los clientes y su percepción sobre cómo recibirán el producto. Brecha que toda entidad debe evitar a toda costa, porque es la que gran impacto tiene, por eso es importante revisar en forma obligada las 4 dimensiones anteriores. Esto representa que si las cuatro anteriores no existen desde el inicio, la quinta quizás nunca ocurra.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

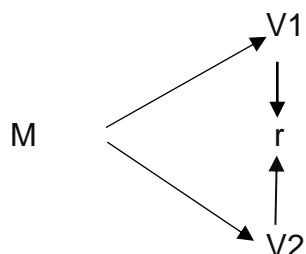
Tipo de estudio

La investigación actual es de tipo básica, ya que su objetivo principal es encontrar aplicaciones prácticas o impactos potenciales. En otras palabras, tiene como objeto aumentar el conocimiento humano a través de la acumulación de conocimiento. (Hernández et al. 2018 p. 127).

Diseño de investigación

Dado que se desarrolló sin procesar las variables, corresponde a un diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo, correlacional. Utilice secciones transversales de corte ya que la recopilación de información se aplica a la muestra de forma instantánea sin necesidad de repetición. (Hernández et al. 2018 p. 127).

Vista previa del diseño:



M = "Muestra"

V1 = "Gestión de la cadena de abastecimiento"

V2 = "Calidad de Servicio"

r = "relación"

3.2. Variables y operacionalización.

V1: Gestión de la cadena de abastecimiento.

V2: Calidad de servicio.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Constituida por 34 trabajadores administrativos de la MDL, 2022, según un informe de la oficina de RR.HH.

Criterios de inclusión:

Se incluyó a todos a los trabajadores nombrados, contrato a plazo fijo y bajo la modalidad de contrato administrativo de servicio y alcalde, de la MDL, 2022.

Criterios de exclusión:

Se excluyó a los colaboradores de locación de servicio en MDL, 2022.

Muestra:

Muestra constituida por 34 colaboradores administrativos de las diferentes áreas, oficinas y gerencias en la MDL, 2022.

Muestreo:

Muestreo no probabilístico, donde los investigadores seleccionan la muestra en función de su juicio personal y se utiliza toda la población.

Unidad de análisis:

Un empleado de la MDL, 2022.

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

Técnica

La técnica utilizada para determinar las relaciones entre las variables de estudio es la encuesta. En otras palabras, la investigación se llevó a cabo sobre la gestión de la cadena de abastecimiento y también sobre la calidad del servicio.

Instrumentos

Para el estudio de la variable se utilizó un cuestionario cuyo propósito es medir el nivel de los aspectos de gestión de la cadena de abastecimiento en la MDL, 2022. El cuestionario consta de 22 preguntas, divididas en 3 dimensiones. Escala ordinal en 1= totalmente en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= Ni en desacuerdo / ni de acuerdo; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo.

Escala de nivel de dimensiones GCA

Dimensión	Niveles	Intervalo
Actos preparatorios	Bajo	6 a 13 puntos
	Medio	14 a 21 puntos
	Alto	22 a 30 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Procedimiento de selección	Bajo	5 a 11 puntos
	Medio	12 a 17 puntos
	Alto	18 a 25 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Ejecución contractual	Bajo	11 a 25 puntos
	Medio	26 a 39 puntos
	Alto	40 a 55 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Si bien la herramienta utilizada para estudiar la variable calidad del servicio es el cuestionario, su propósito es establecer el enlace de las dimensiones de la Calidad del Servicio en la MDL, 2022. El cuestionario está construido en 22 preguntas, la misma dividida en 5 dimensiones. La escala estará en orden con las calificaciones: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre.

Escala de nivel de dimensiones de calidad de servicio:

Dimensión	Niveles	Intervalo
Elementos tangibles	Bajo	4 a 8 puntos
	Medio	9 a 14 puntos
	Alto	15 a 20 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Fiabilidad	Bajo	5 a 11 puntos
	Medio	12 a 17 puntos
	Alto	18 a 25 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Capacidad de respuesta	Bajo	4 a 8 puntos
	Medio	9 a 14 puntos
	Alto	15 a 20 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Seguridad	Bajo	4 a 8 puntos
	Medio	9 a 14 puntos
	Alto	15 a 20 puntos

Fuente: Base de datos Excel

Dimensión	Niveles	Intervalo
Empatía	Bajo	5 a 11
	Medio	12 a 17
	Alto	18 a 25

Fuente: Base de datos Excel

Validez

Las herramientas han sido validadas por juicio de expertos, temáticos y metodólogos en la investigación y quienes cuentan con los atributos para otorgar, los cuales se detallan a continuación.

Herramientas aprobadas por expertos.

Variable	N	Especialidad	Promedio de validez	Opinión de experto
Gestión de la cadena de abastecimiento	1	Metodólogo	4,6	Válido para su aplicación
	2	Especialista	4,8	Apto para su aplicación
	3	Especialista	4,6	Apto para su aplicación
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4,6	Válido para su aplicación
	2	Especialista	4,8	Apto para su aplicación
	3	Especialista	4,6	Apto para su aplicación

Fuente: Validación de los expertos

Confiabilidad

Siendo necesario la aplicación de los instrumentos se considera determinar la confiabilidad de el cuestionario, para ello se usó el valor de alfa de Cronbach:

Confiabilidad gestión de la cadena de abastecimiento

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

Fuente: Base de datos Spss – Vs. 26

Fiabilidad del número de preguntas.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0. 96	22

Fuente: Base de datos Spss – Vs. 26

Por lo que se concluye que el instrumento es confiable o muy satisfactoria

Confiabilidad calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

Fuente: Base de datos Spss – Vs. 26

Confiabilidad del número de pregunta

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.98	22

Fuente: Base de datos SPSS 26

Por lo que se concluye que el instrumento es confiable o muy satisfactoria

3.5. Procedimientos

Comenzamos a trabajar con fuentes primarias y secundarias para definir un marco teórico y desarrollar herramientas (preguntas) para recopilar información sobre la variable de investigación; el cuestionario fue presentado a los trabajadores de acuerdo a un formulario obtenido, previa solicitud a secretaría general de la MDL, para la autorización de permiso para utilizar la herramienta, realizar investigación, procesar y analizar datos, y el trabajo se realizó mediante estadística descriptiva; los resultados se compara con el contexto y la teoría, y las conclusiones y recomendaciones se realizan de acuerdo con el propósito planteado.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este estudio se presentó el análisis de datos a través de tablas estadísticas que permitieron la presentación de resultados de manera eficiente y comprensible para la institución de investigación, además se contrastaron hipótesis con el coeficiente de Pearson. En este procedimiento se utilizó la versión Spss. V. 26, este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando dependencia directa (coeficiente positivo); dependencia inversa (coeficiente negativo), o (0) independencia completa.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Se ha considerado en términos de moral: **beneficencia** es la preferencia de cada individuo de forma consciente. Toma como premisa un proceso consentido y bien informado para que el sujeto pueda expresarse sin restricciones. La información vinculada con la identidad de los colaboradores ha sido rigurosamente reservada manteniendo la base de la **no maleficencia**. Asimismo, La información recopilada como parte de una encuesta respeta la independencia al respetar la libertad de expresión en todos los sentidos de la palabra y no restringe a los contribuyentes, con el objetivo de no perjudicarlos en su libre actuar. Por último, se aplicó la **justicia** por el trato igualitario durante la investigación para todos los colaboradores.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la gestión de la cadena de abastecimiento

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Actos preparatorios	Bajo	6 – 13	6	17,6%
	Medio	14 – 21	10	29,4%
	Alto	22 – 30	18	52,9%
	Total		34	100%
Procedimiento de selección	Bajo	5 – 11	7	20,6%
	Medio	12 – 17	10	29,4%
	Alto	18 – 25	17	50,0%
	Total		34	100%
Ejecución contractual	Bajo	11 – 25	8	23,5%
	Medio	26 – 39	15	44,1%
	Alto	40 – 55	11	32,4%
	Total		34	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la MDL, 2022

Interpretación

Con respecto a la tabla 1, se puede observar el enlace del nivel de las dimensiones de la variable gestión de la cadena de abastecimiento en la MDL, 2022. Desde la percepción de los servidores administrativos el de mayor relevancia es la dimensión **ejecución contractual** en un 44,1% representado por (15) colaboradores que representa un nivel “Medio”; seguido de **procedimiento de selección** en un 50,0% representado por (17) colaboradores que representa un nivel “Alto” y por último los **actos preparatorios** en un 52,9% representado por (18) colaboradores que representa un nivel “Alto”. Se rechazaría la hipótesis de investigación que afirma que las dimensiones de GCA, en la MDL, es media.

Tabla 2*Nivel de las dimensiones de calidad de servicio*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Elementos tangibles	Bajo	4 - 8	9	26,5%
	Medio	9 - 14	7	20,6%
	Alto	15 - 20	18	52,9%
	Total		34	100%
Fiabilidad	Bajo	5 - 11	7	20,6%
	Medio	12 - 17	3	8,8%
	Alto	18 - 25	24	70,6%
	Total		34	100%
Capacidad de respuesta	Bajo	4 - 8	8	23,5%
	Medio	9 - 14	6	17,6%
	Alto	15 - 20	20	58,8%
	Total		34	100%
Seguridad	Bajo	4 - 8	8	23,5%
	Medio	9 - 14	4	11,8%
	Alto	15 - 20	22	64,7%
	Total		34	100%
Empatía	Bajo	5 - 11	7	20,6%
	Medio	12 - 17	2	5,9%
	Alto	18 - 25	25	73,5%
	Total		34	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la MDL, 2022**Interpretación**

La tabla 2 muestra los resultados de una encuesta que mide la calidad del servicio, tal como indica de los 34 colaboradores que fueron sujetos del estudio, en la dimensión **empatía** el 73,5% indica que es “Alto”, **seguridad** el 64,7% indica que es “Alto”, **capacidad de respuesta** el 58,8% indica que es “Alto”, **fiabilidad** el 70,6% indica que es “Alto” y **elementos tangibles** el 52,9% indican que es “Alto”. La hipótesis de investigación aceptada, que indica que el nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la MDL, es “Alta”.

Objetivo específico 3: Relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la MDL, 2022.

Prueba de normalidad

Esta prueba se desarrolló para determinar si se utilizará pruebas paramétricas o no paramétricas.

Ho: La información de la muestra proviene de una distribución normal.

Ha: La información de la muestra no proviene de una distribución normal.

Regla de decisión

Si el valor es ($p > 0.05$), entonces se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor es ($p < 0.05$), entonces se rechaza nula (H_0) y se acepta hipótesis alterna (H_a)

Se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk, ya que hay 34 personas en el estudio, y mediante esta prueba determinaremos si los datos recolectados provienen de una distribución normal o no, y determinaremos el método utilizado en la prueba de hipótesis.

Tabla 3.*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapiro - Wilk gl	Sig.
Actos preparatorios	,934	34	,040
Procedimiento de selección	,947	34	,100
Ejecución contractual	,953	34	,152
Gestión de la cadena de abastecimiento	,945	34	,085
Calidad de servicio	,829	34	,000

Fuente: Datos obtenidos del Spss- Vs 26

Interpretación

Se observa en la tabla 3, que el valor de la (Sig.= 0,040) de la dimensión **actos preparatorios**; (Sig.= 0,100) para **procedimiento de selección**; valor de (Sig.= 0,152) para la **ejecución contractual**, Asimismo, (Sig.= 0,085) para la variable GCA y por último (Sig.= 0,000) para calidad de servicio. Se podría explicar que dado que la mayoría de ellos tienen un valor de significancia ($p > 0,05$), se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a), indicando que la muestra proviene de una distribución normal, por lo que aplicaremos la estadística paramétrica, es decir, un coeficiente de correlación de Pearson.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre las dimensiones de GCA y la calidad de servicio en la MDL, 2022.

H_a: Existe una relación significativa entre las dimensiones de GCA y calidad de servicio en la MDL, 2022.

Nivel de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$, correspondiente al nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 4

Correlación de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad de servicio.

Gestión de la cadena de abastecimiento	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Actos preparatorios	0,808**	0,000
Procedimiento de selección	0,662**	0,000
Ejecución contractual	0,648**	0,000

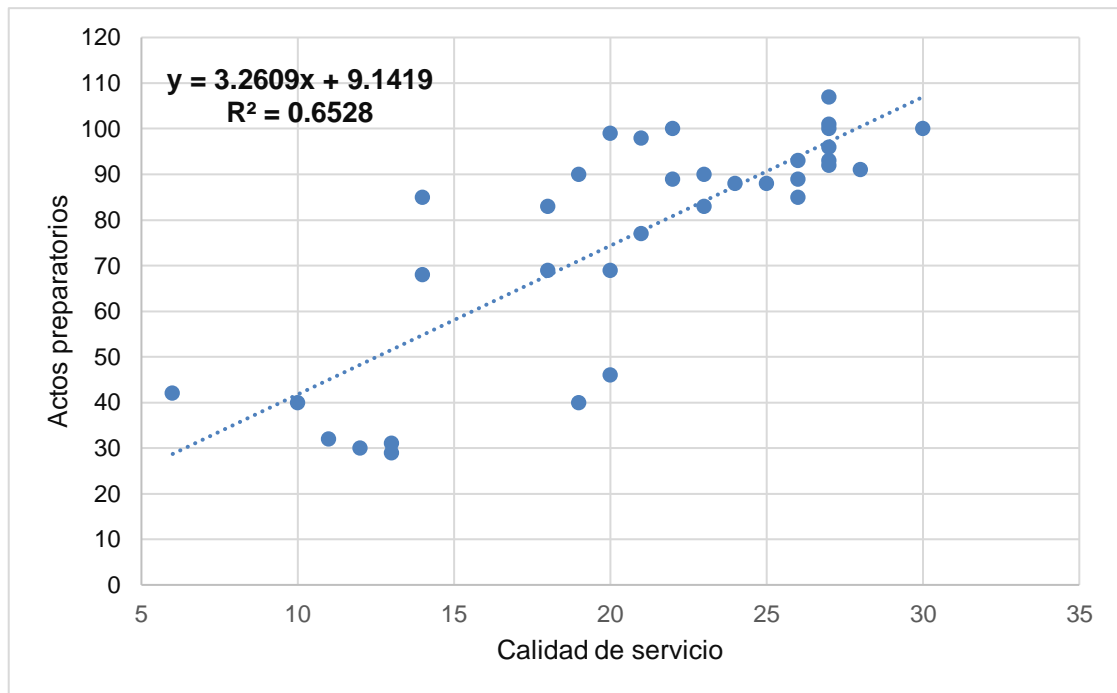
Fuente: Base de datos Spss – V.26 – correlación de Pearson

Interpretación

La tabla 4, muestra la relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio, se evidencia que la dimensión actos preparatorios ($r = 0,808$; $p = 0,000$), el procedimiento de selección ($r = 0,662$; $p = 0,000$) y siguiendo la ejecución contractual ($r = 0,648$; $p = 0,000$), por lo que el valor de ($p < 0,05$) es aceptable la H_a . Existe una gran relación significativa entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio. Correlación positiva de significado medio y alta.

Figura 1

Correlación de determinación entre las dimensiones actos preparatorios de GCA y calidad de servicio.

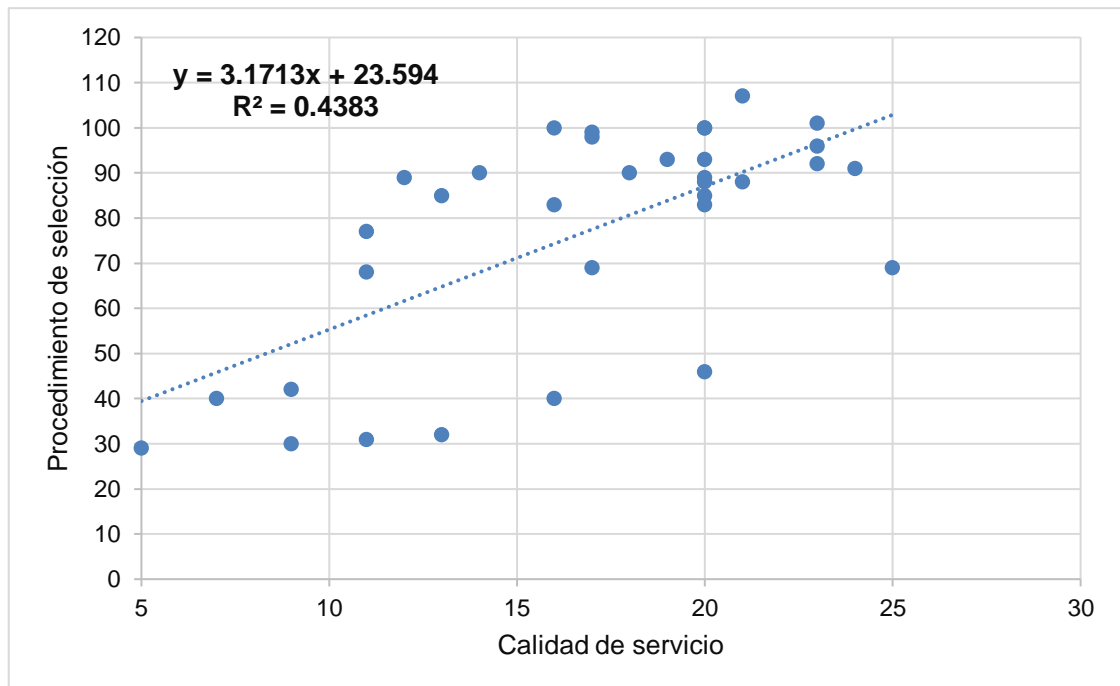


Interpretación

La figura 1, nos muestra que existe un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.6528$ evidenciándose que el 65,28% de la calidad de servicio, es influenciada por los actos preparatorios de la GCA.

Figura 2

Correlación de determinación entre las dimensiones procedimiento de selección de GCA. y calidad de servicio.

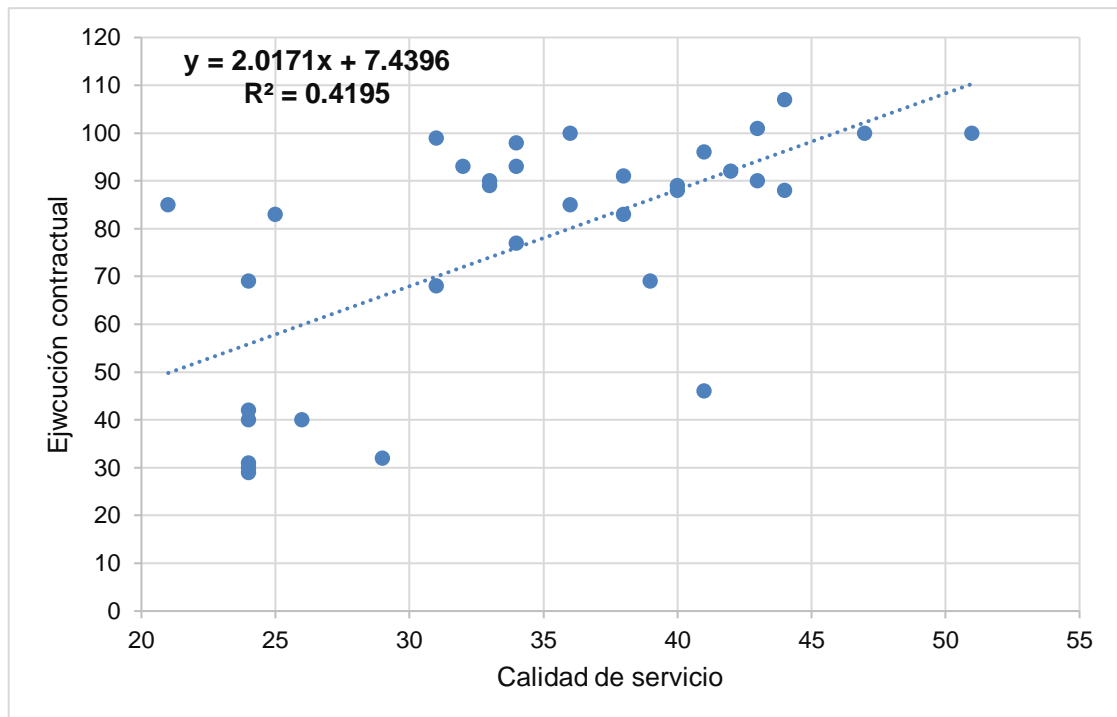


Interpretación

La figura 2, nos muestra que existe un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.4383$ evidenciándose que el 43,83% de la calidad de servicio, es influenciada por los procedimientos de selección de la GCA.

Figura 3

Correlación de determinación entre las dimensiones ejecución contractual de GCA y calidad de servicio.



Interpretación

La figura 3 nos muestra que existe un coeficiente de determinación de $R^2=0.4195$ evidenciándose que el 41,95% de la calidad de servicio, es influenciada por la ejecución contractual de la GCA.

Tabla 5*Relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio*

			Gestión de la cadena de abast.	Calidad de servicio
R de	Gestión de la	Correlación de Pearson	1	,763**
Pearson	cadena de	Sig. (bilateral)		,000
	abast.	N	34	34
	Calidad de	Correlación de Pearson	,763**	1
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

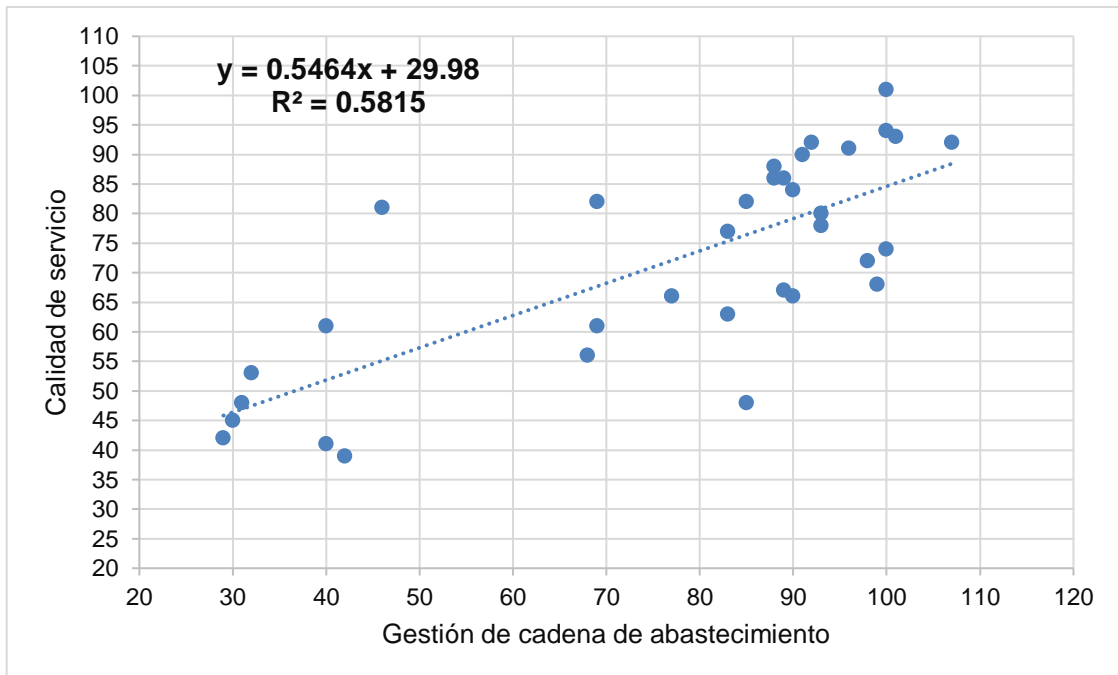
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 5, muestra la correlación entre las variables gestión de la cadena de abastecimiento y la variable calidad de servicio en la MDL, 2022, obteniendo un resultado de ($r= 0,763^{**}$; $p= 0,000$), obteniendo el valor de ($p<0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis H_a , Existe relación significativa entre las variables de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio. **Correlación positiva alta.**

Figura 4

Correlación de determinación de las variables de estudios



Interpretación

La figura 4, nos muestra que existe un coeficiente de determinación de $R^2=0.5815$ evidenciándose que el 58,15% de la GCA, es influenciada por la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En este estudio me ha permitido identificar hallazgos muy significativos, como se muestra en la tabla 1; donde se mide las dimensiones de la variable gestión de la cadena de abastecimientos de la MDL, encontramos que en la medición de la dimensión **actos preparatorios** los sujetos de estudio que tan solo un 17,6% consideran como nivel bajo, 29,4% opinan como nivel medio, así como el 52,9% opina que su nivel es muy alto. Del mismo modo en la dimensión **procedimientos de selección** se observa que tan solo el 20,6% de los sujetos de estudio opinan que el nivel es bajo, el 29,4% considera que el nivel es medio y un 50% considera como alto.; En la medición de la dimensión **ejecución contractual** encontramos que tan solo el 23,5% de los sujetos de estudio opinan que el nivel es bajo, el 44,1% opina que es medio y solo el 32,4% de la muestra tomada entre los trabajadores de la MDL creen que es alta. Tales resultados sugieren que el personal administrativo, que representa casi el 47% de las acciones preparatorias, generalmente desconoce o tiene dudas sobre el procedimiento correcto para solicitar bienes y servicios; el OEC no se conforma de la mejor manera para realizar el análisis de los requerimientos, especificaciones técnicas, descripción de servicios y documentación técnica. Al igual con el aspecto proceso de selección, el 50% de los funcionarios carecen de un desarrollo continuo de capacidades en torno a los plazos o procedimientos de licitación abierta a la adquisición de un bien. Finalmente, el 44.1% cree no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto se debe a la falta de conocimiento del dominio del usuario sobre si un proveedor ha cumplido con los requisitos para convertirse en licitador y si ha cumplido con las sanciones por posible incumplimiento de contrato.

Similar es el estudios de, Santander (2018) quien manifiesta que el 60% de los requisitos proporcionados por el sector de usuarios no cumplían con los procedimientos requeridos por la ley, el 67% de las condiciones o especificaciones están elaboradas de manera inadecuada, no permitiendo una investigación adecuada en el mercado, limita la participación de los contratistas, dificulta el desarrollo de las bases, entre otros aspectos; con respecto a la etapa de evaluación y las calificaciones de las propuestas, dependiendo del tipo de

proceso que se ha llamado, porque no ocurre en todas las operaciones, además, para que las contrataciones obtengan una oferta cómoda, con la calidad, a un valor adecuado y oportuno, el área usuaria debe desarrollar los requisitos con sus especificaciones y las condiciones de la referencia correspondiente, si está claramente definida, los proveedores proporcionan productos o servicios para satisfacer nuestras necesidades, y también nos permitiremos tener claro los criterios para evaluar otras opciones.

Mientras tanto en la Tabla 2; donde se mide las dimensiones de la variable gestión de la calidad de los servicios observamos que en la medición de la dimensión elementos tangibles el 26,5% de los sujetos de estudio opinan que el nivel es bajo, 20,6% opina que es medio y solo un 52,9% opina que es alto. En la dimensión fiabilidad se observa que el 20,6% de los sujetos de estudio opinan que el nivel es bajo, tan solo el 8,8% opina que es medio y el 70,6% de la muestra tomada entre los trabajadores de MDL cree que es alta; en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, notamos que el 23,5% de los participantes del estudio dijo que el nivel era bajo, el 17,6% pensó que el nivel era moderado, mientras que el nivel alto fue el 58,8% de las muestras tomadas de trabajadores de la MDL. En cuanto a la seguridad, se observó que el 23,5% de los participantes del estudio opinan que es bajo, y el nivel medio se revirtieron en un 11,8%, mientras el nivel alto lo hizo con un 64,7% de muestras tomadas de trabajadores de MDL. En cuanto a la empatía, notamos que el 20,6% de los sujetos del estudio opinan que el nivel era bajo, 5,9% opinan que el nivel era moderado y el 73,5% opinan que el nivel era alto en la muestra de trabajadores de MDL. Tales resultados proporcionan información respecto a las acciones a tomar referente a la calidad servicio que se inicia desde el cliente interno de la institución y esto se verá reflejada en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que es el cliente externo, quienes son los que buscan los servicios de la municipalidad, con el fin de realizar diversas gestiones y muchas veces son tratados por servidores públicos que no conocen la importancia de brindar un servicio de calidad y muy pocos hacen el esfuerzo en mejorar sus competencias para atender correctamente y con calidad para el usuario; además, no entienden que los servicios municipales deben brindarse

lo más rápido posible y deben ser de calidad, porque los servidores públicos como su nombre lo indica, siempre están comprometidos con brindar un servicio encaminado a la excelencia, resolver todas las dudas y satisfacer las necesidades de la población.

Esto sucede, como lo menciona Fernández (2015), señalando: un servicio para expresar calidad, y se referirá a la imagen que hacen los trabajadores o clientes internos, y la forma en que se comprometen, su compromiso y su interés en comprender las necesidades urbanas de lo propuesto para satisfacer una serie de necesidades que esperan tratar, además de esta necesidad es mantener o mostrar instalaciones y estructuras, y el horario se proporciona para la asistencia, el tiempo transcurrido para hacer atendido, la información y orientación que el usuario debe ser (por teléfono o individuo con servidor) honesto, elegante y simple. También enfatizamos la simpatía del servidor con las emociones y caracteres para el usuario; entendieron sus sentimientos sobre ellos hasta la razón principal, los tratará con respeto y revisión, trabajará en el comportamiento y la auto cooperación en cualquier situación.

La figura 4, muestra la correlación entre dos variables, cadena de abastecimiento y calidad de servicio, después de aplicar la prueba de correlación paramétrica de Pearson; observamos un valor de Pearson = 0,763 (muy positivo) con un nivel de significación $p= 0,000$, inferior al ($p<0,05$), lo que significa que el proceso se relaciona altamente y significativamente relacionada con la calidad de servicio en la oficina de compras de la MDL. Podemos concluir en la discusión actual de los resultados de estudio que cuando se realizan los análisis respectivos, es similar al estudio de Chang (2016), sabiendo que la GCA. establece metas para diseñar y desarrollar procedimientos que contribuirán a la gestión del proceso y enfoque en las metas deseadas, se deben tener en cuenta las necesidades de los usuarios que son externas e internas y que deben estar alineadas a la calidad del servicio que esperan recibir (p. 91). En este sentido, resulta que cuanto mejor sea la aplicación de la gestión de abastecimiento en las instalaciones, mejor serán los resultados de la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES.

6.1 Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio en la MDL, 2022, con el coeficiente de Pearson de (0,763**), correlación positiva alta. Esto significa que al mejorar la gestión de abastecimiento en las actividades de preparación, los procedimientos de selección y los aspectos de cumplimiento de contrato, también mejorará la calidad de servicio en los siguientes aspectos: factores tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

6.2 A nivel de los aspectos de gestión de la cadena de abastecimiento en la MDL, 2022, se concluyó que el nivel de comprensión de algunos trabajadores encargados del cumplimiento de requisitos de bienes y servicios desconozcan del tema, en cuanto a **actos preparatorios** es bajo según el 17,6% (6) de los trabajadores; el 29,4% (10) dijo que era medio y el 52,9 (18) dijo que era alto. De igual forma, el **proceso de selección** fue calificado en un 50% (17) como alto; 29,4% (10) calificado como medio y 20,6% (7) calificado como bajo. De igual manera **ejecución contractual** nivel medio 44,1% (15), 32,4% (11) diciendo que es alto y menos de 23,5% (8) diciendo que es bajo. Refiriéndose a lo estudiado en cuando en cuanto a aspectos, se concluye que en MDL no respeta el adecuado estudio de mercado, la selección de proveedores en condiciones sesgadas, además, en el portal de la OSCE no verifican si el proveedor tiene un RNP y si el documento es válido. En el área de logística, la falta de diseño estratégico, manejo de materiales y demanda de productos podría poner a la función OEC en acción legal y disciplinaria.

6.3 A nivel de las dimensiones de la calidad del servicio, esto se puede concluir desde la perspectiva del empleado, califican alto los **elementos tangibles** según el 52,9% (18) de los trabajadores, y el índice del 26,5% (9) también es bajo y 20,6% (7) es medio. Además, 70,6% (24) de la **fiabilidad** de los empleados se calificó como alto; el 20,6% (7) opina que es bajo y un 8,8% (3) opina que es medio. La **capacidad de respuesta** es alta según el 58,8% (20) de los empleados, el 23,5% (8) bajo y el 17,6% (6) medio. De igual

forma la **seguridad** en servidor es alta según el 64,7% (22) trabajadores, el 23,5% (8) considera bajo y el 11,8% (4) consideran medio. Finalmente, el sesgo por **empatía** es alto en 73,5 (25) trabajadores, el 20,6% (7) lo califica como bajo y el 5,9% (2) como medio. A partir de esto, encontramos que la confiabilidad de la calidad del servicio está relacionada con GCA. En otras palabras, cuantos más trabajadores tengan un perfil lo suficientemente bueno para hacer el trabajo, más satisfechos estarán los usuarios con los servicios públicos prestados. De manera similar la capacidad de respuesta está asociada con GCA. En otras palabras, en la medida en que los empleados estén involucrados y motivados en su trabajo, se mejorará la organización. Se ha demostrado que la empatía este asociado con GCA en la entidad, es decir se mejorará el trato general sea amable y cordial, mejorará la atención a los problemas de los usuarios.

6.4 Existe una correlación entre los aspectos de GCA. y calidad de servicio en la MDL, 2022. Debido a que contiene el coeficiente de Pearson en el aspecto actos preparatorios, el valor $r=0,808$ y $p=,000$; procedimiento de selección un valor $r=0,662$ y $p=0,000$; Esta última es la ejecución contractual con un valor $r=0,648$ y $p=0,000$. Se concluye que está positiva moderadamente correlacionada. Para que la cadena de abastecimiento de la MDL mejore sus capacidades, debe establecerse un sistema de gestión que permita llevar a cabo actividades de debida diligencia y verificación durante la gestión de recursos, bienes y servicios. Ejecutar correcta y efectivamente para lograr las metas y objetivos de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda al jefe de pliego de la MDL y su personal a implementar la Ley Marco para la Modernización del Gobierno en todos los aspectos. De igual manera, cada unidad y área de logística deberá actualizar la aplicación SIGA, esto permite un adecuado seguimiento y control de todo tipo de contratos bajo las 8 UIT., corregir deficiencias en la selección y gestión de proveedores, validar códigos de catálogo y artículos comprados recientemente por 8 UIT.
- 7.2 Se recomienda elaborar un proyecto de inversión para mejorar la infraestructura física, mobiliarios, equipos informáticos y se mejore las competencias del recurso humano en cada uno de sus procesos se implementa gestión de procesos y la calidad de servicio para los usuarios y hacia la excelencia en el servicio, mayor flexibilidad, rapidez, simplificación administrativa y gobierno digital.
- 7.3 Se recomienda que el personal de logística de la MDL aplique estándares de integración, alcance, habilidad, disciplinas y responsabilidad, para garantizar que se cumplan las expectativas. Además, se verifica el cumplimiento de la programación para cada de unidad simultáneamente para un plan de contrato anual adecuado.
- 7.4 Se recomienda al alcalde como jefe de pliego, que el personal se especialice en operaciones específicas centradas en los ciudadanos, mantenga al personal informado sobre las estrategias de comunicación que les permitan no perder el contacto con los ciudadanos y continúen brindando un buen servicio eficaz; incrementar la amistad y simpatía entre los empleados, especialmente en el contexto de la actual pandemia, para lograr una atención plena en las solución de los problemas de las personas.

REFERENCIAS

- Aldana Bernal, J. C., Bernal Torres, C. A. (2019) *“El capital social y la integración de procesos en la gestión de las cadenas de abastecimiento en el sector real en Colombia”*, Bogotá, Colombia. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500249>.
- Arroyo & Benito (2019) *la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018*. Huancavelica, Perú.
- Arroyo Montañez, J. N., Benito Soriano, R. (2019) *la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018*. Huancavelica, Perú.
- Abad Acosta, M. G. (2014) *Análisis de la calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Álvarez Cabrera, M. R. (2017) *Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016*. Lima, Perú: Universidad Cesar vallejo.
- Araujo Paitán, A. D. (2018) *la calidad de servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica, año 2016*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Balmori G. y J. Flores. “MECSI. (2014): *Modelo para evaluar la calidad del servicio interno*”. *Innovaciones de Negocios*. Vol. 11 N° 2, p. 191. ISSN: 2007-1191.
- Becerra, G. (2020) *La auditoría de cumplimiento y su relación con la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, 2019*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Yurimaguas, Perú.
- Bohórquez L. (2019) *“Diseño de un modelo de auto-organización para la solución de las crisis en las organizaciones empresariales”*. *Entre Ciencia E*

- Carlson J. (1991). *El momento de la verdad*. España, Ediciones Díaz, Santos S.A. 1991.
- Celis, K.P. (2021) *Eficiencia en la gestión del abastecimiento de bienes y servicios. Municipalidad Distrital San Juan bautista* (Tesis) Iquitos.Perú,
- Collantes, O. (2021). *Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de santa maría*. Tesis de maestría, Universidad José Faustino – Huacho.
- Coon, D. (2016). *Fundamentos de la psicología*. (10ª ed.). México: Thomson.
- Córdova C, Saldaña V. (2019), *Tesis control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L.*, Jaén – Perú.
- Chan, SH. (2009). Los roles de la motivación del usuario para realizar una tarea y la eficacia y eficiencia del sistema de soporte de decisiones (DSS) en el uso de DSS, *Computadoras en el comportamiento humano*, vol. 25, núm. 1, págs. 217-228.
- Decreto Legislativo N° 1017. Que aprueba la Ley de contrataciones del estado. Lima 03 de junio del 2008. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.
- Decreto Legislativo N° 1439. Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. Lima 15 de setiembre del 2018. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.
- Díaz, C. A. (2017) *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá D.C., Fundación Universitaria del Área Andina; primera edición: noviembre de 2017 - E-mail: publicaciones@areandina.edu.co.
- East, R. Hammond, K y Lomax, W. (2008). "*Medir el impacto del boca a boca positivo y negativo en la probabilidad de compra de la marca*", *International Journal of Research in Marketing*, vol. 25, núm. 3, págs. 215-224.

- East, R, Uncles, J. Romaniuk & W. Lomax. (2016) "*Medir el impacto del boca a boca positivo y negativo: una reevaluación*", *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, vol. 24, núm. 1, págs. 54-58.
- Fajardo, A. G. (2020). Análisis del sistema de abastecimiento aplicado en la dirección regional de la producción de Loreto. Iquitos – Perú.
- Fontalvo, De la Hoz, Mendoza (2019). *The Logistic Processes and the Management of the Supply Chain*. (artículo científico) Colombia. Cartagena, (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)
- Font, B. (2000). "*El marketing de la calidad en el sector turístico*" *Esic Market*, pp. 59-93. 2000. ISSN: 0212-1867.
- Gil, F. (2020). *Análisis del sistema de abastecimiento aplicado en la dirección regional de la producción loreto, Iquitos, primer trimestre -2020*. Tesis, Universidad Privada de la selva – Iquitos - Perú.
- Henao Colorado (2019). *The Logistic Processes and the Management of the Supply Chain. Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents* (artículo científico) Colombia. Correo electrónico laurahenao@itm.edu.co (L. C. Henao Colorado).
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. In Mc Graw Hill (6ª ed.). Mc Graw Hill.
- Huamani, Flores Morales, Pacheco (2021). *Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios*. (artículo científico). Lima. Peru, <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>.
- Hollender, N. C. Hofmann, M. Deneke, and B. Schmitz, (2010), "*Integrating cognitive load theory and concepts of human-computer interaction*" *Computers in human behavior*, vol. 26, no. 6, pp. 1278-1288
- Horn, P. Sheffler & H. (2014). *Schiele, Internal Integration as a Pre-condition for External Integration in Global Sourcing: A Social Capital Perspective*, *Int. Journal Production Economics*, 153, 54-65.

- Keaveney, SM (1995). Comportamiento de cambio del cliente en las industrias de servicios: un estudio exploratorio, *Journal of Marketing*, vol. 59, núm. 2, págs. 71-82.
- López. R. Hidalgo, M. (2020) *Nivel de eficiencia de las normas de control interno en la administración del sistema de abastecimientos de bienes y servicios del Gobierno Regional de Pasco 2018*. Tesis – Universidad Daniel Alcides Carrión.
- Mendoza & Orbe (2018). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Repuestos el Chacal, de la ciudad de Tarapoto - año 2015*. Iquitos – Perú. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Mendoza & García (2017). *Evaluación del Inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Frenos San Martín EIRL de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Montañez-Rufino, Mirtha, Canto-Maldonado, Jessica, González-Herrera, Karina Concepción, Balancán-Zapata, Amira, & Lamban-Castillo, Pilar. (2019). Procedimiento para el abastecimiento de materia prima en la industria restaurantera. *Ingeniería Industrial*, 40(2), 213-225. Epub 01 de agosto de 2019. Recuperado en 22 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000200213&lng=es&tlng=es.
- Morash, E.A. y S.R. Clinton, (1998). *Supply Chain Integration: Customer Calue Through Collaborative Closeness versus Operational Excellence*, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 6(4), 104-21
- Marín Pinedo, S. A. (2021) *Gestión hospitalaria y ejecución presupuestal en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2020*. Yurimaguas, Perú: Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto.
- Paredes, M, Hernández, H y Chung, A. (2016). *Relaciones de confianza y percepción al servicio del colaborador interno para la responsabilidad social en pequeñas empresas de parques industriales de Lima Metropolitana*. *Industrial Data*, Vol. 19 N° 2, pp. 21-29. ISSN: 1810-9993. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12812> [Links]

- Paredes, M. T., Hernández, H. M., Malaver, C. E., y Chung, A. R. *Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana*, *Entre Ciencia e Ingeniería*, vol. 15, no. 30, pp. 71-81, julio-diciembre 2021. DOI: <https://doi.org/10.31908/19098367.1704>.
- Paredes, M. (2010). *Las Habilidades Interpersonales para la Negociación según el Estilo de vida y el Nivel ocupacional en Empresas Productoras del Perú*. UNMSM. Lima. Tesis de Doctorado en Psicología.
- Prieto, L., Ramírez, S. (2019). *gestión de abastecimiento para mejorar los indicadores de la compra de productos tecnológicos proveniente de china en la empresa universal import Perú SAC. Chiclayo. Tesis - Universidad San Martín de Porres*. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
- Rieh, SY y Danielson, DR (2007). Credibilidad: un marco multidisciplinario, *Revisión anual de ciencia y tecnología de la información*, vol. 41, págs. 307-364.
- Rojas, Niebles, Pacheco & Hernandez (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. (artículo científico) Sincelejo – Colombia. (correo-e: claudia.rojas@unisucre.edu.co; (correo-e: claudia.rojas@unisucre.edu.co); carlos.pacheco@unisucre.edu.co)
- Singh, J. (1990). Una tipología sobre los estilos de respuesta de insatisfacción con el consumo, *Journal of Retailing*, vol. 66, núm. 1, págs. 57-43.
- Saavedra, A. (2027) *Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Morales, 2027*. (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30860/saavedra_ba.pdf?](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30860/saavedra_ba.pdf)

ANEXOS


Anexo 1:

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la cadena de abastecimiento	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que abarca desde la programación hasta la disposición final, incluyendo las actividades involucradas en la gestión de adquisición y administración de bienes, servicios y ejecución de obras para el cumplimiento de las provisiones de servicio y logro de resultados, en las entidades del sector público (Sistema Nacional de Abastecimiento, 2018, p.53)	Son todos los procedimientos que integra la tecnología, el personal de la entidad y proceso mediante el cual se pretende satisfacer una necesidad en beneficio de la población y será medido con un cuestionario.	Actos preparatorios	Requerimientos formulados	Ordinal
				Estudio de mercado	
				Expedientes de contratación	
			Procedimiento de selección	Procedimientos convocados	
				Procedimientos adjudicados	
				Procedimientos declarados nulos o desiertos	
			Ejecución contractual	Contratos	
Penalidades					
Calidad de servicio	Es el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994)	Se entiende por el esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización, siendo el recurso humano el protagonista fundamental quien llevará a cabo todos los procesos para entregar una buena atención de calidad al cliente externo y será medido con cuestionario.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas y el personal	Ordinal
			Fiabilidad	Eficiencia y eficacia	
			Capacidad de respuesta	Oportunidad de respuesta ante solicitudes	
			Seguridad	Tiempo de resolución de los problemas	
			Empatía	Entender la necesidad del otro	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos													
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar el nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p> <p>Analizar es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p> <p>Evaluar la relación entre las dimensiones de la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022, es medio</p> <p>H2: El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022, es alto</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>													
<p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño: No experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional.</p>  <p>M = Muestra V1 = Gestión de la cadena de abastecimiento V2 = Calidad de servicio R = Relación</p>	<p>Población y Muestra</p> <p>Población: Estará conformada por 34 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022 (fuente: MDL)</p> <p>Muestra: Estuvo constituida por 34 trabajadores de las diferentes áreas, oficinas, gerencias, 2022.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">V1: Gestión de la cadena de abastecimiento</td> <td>Actos preparatorios</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de selección</td> </tr> <tr> <td>Ejecución contractual</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">V2: Calidad de servicio</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	V1: Gestión de la cadena de abastecimiento	Actos preparatorios	Procedimiento de selección	Ejecución contractual	V2: Calidad de servicio	Elementos tangibles	fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad		Empatía	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones															
V1: Gestión de la cadena de abastecimiento	Actos preparatorios															
	Procedimiento de selección															
	Ejecución contractual															
V2: Calidad de servicio	Elementos tangibles															
	fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de la cadena de abastecimiento

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

A continuación, por favor marca con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados planteados. La encuesta tiene carácter anónimo. Agradecemos su colaboración.

Escala:

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni en desacuerdo / Ni de acuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

N°	DIMENSIONES/ítems	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
	Actos preparatorios					
1	Considera que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para la correcta formulación de los requerimientos.					
2	Considera que los requerimientos formulados se encuentran dentro del cuadro de necesidades de la entidad.					
3	Percibe que el personal encargado de las contrataciones cuenta con conocimiento para el análisis de los requerimientos.					
4	Considera que los bienes adquiridos por la entidad cuentan con un correcto estudio de mercado.					
5	Considera que el órgano encargado de las contrataciones conoce sobre los documentos que debe contener el expediente de contratación.					
6	Considera que el expediente de contratación cuenta con todos los documentos establecidos de acuerdo a ley.					
	Procedimiento de selección					
7	Cree que el personal conoce sobre los plazos en el procedimiento de selección de acuerdo a la naturaleza de bien o servicio.					
8	Considera que el procedimiento de selección cumplió con las etapas correctamente.					

9	Considera que los proveedores adjudicados cuenten con los requisitos solicitados en el requerimiento.					
10	Considera que al momento de la adjudicación de los procedimientos se respeta lo establecido en la normativa de contrataciones del estado.					
11	Considera que el motivo de la declaratoria de procedimiento nulos o desiertos es la falencia establecida en el requerimiento.					
	Ejecución contractual					
12	Conoce si durante la ejecución contractual el proveedor cumple con lo solicitado en el requerimiento.					
13	Considera que la entidad aplica penalidades a los proveedores que no cumplen con el requerimiento.					
14	Conoce si se utiliza en la entidad un Kardex físico para el control de las existencias.					
15	El inventario se encuentra debidamente codificado.					
16	Se realiza la revisión física de los inventarios.					
17	Existe alguna persona responsable y encargada del almacén con certificación OSCE.					
18	Se toman las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.					
19	Considera que existe suficiente espacio en el almacén capaz de satisfacer necesidades presentes.					
20	En el almacén se utilizan las fichas Primeras en Entrar y Primeras en Salir (PEPS), para determinar el nuevo pedido de inventario.					
21	El área de almacén, cuenta con un espacio adecuado.					
22	Se respeta el plan anual de adquisiciones.					

Cuestionario: Calidad de servicio

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

A continuación, por favor marca con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados planteados. La encuesta tiene carácter anónimo. Agradecemos su colaboración.

Escala:

La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre.

N°	DIMENSIONES/items	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
	Elementos tangibles					
1	La Municipalidad Distrital de Lagunas tiene instalaciones de apariencia moderna.					
2	Los equipos de la MDL, tienen la apariencia de ser modernos.					
3	Los empleados de la MDL tienen apariencia pulcra.					
4	En la MDL, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.					
	Confiabilidad					
5	Considera usted que los trabajadores cuentan con el perfil adecuado para el desempeño de sus funciones en la entidad.					
6	Percibe que los trabajadores tienen la experiencia necesaria para resolver los problemas en la entidad.					
7	Confía en el buen trabajo que le puedan brindar los trabajadores de la MDL.					
8	Cree usted que el personal es competente con las expectativas del usuario.					
9	Los trabajadores de la MDL realizan bien el servicio a la primera vez.					
	Capacidad de respuesta					
10	Demuestran los trabajadores una adecuada educación.					

11	Absuelven positivamente las inquietudes del usuario en estos tiempos de pandemia					
12	Siente que el personal está comprometido con el trabajo que realiza.					
13	En la MDL, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
	Seguridad					
14	El comportamiento de los empleados de la MDL transmite confianza a sus usuarios					
15	En una organización excelente, los empleados son siempre amables con los usuarios.					
16	Los usuarios externos se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
17	Los trabajadores se sienten seguro en sus transacciones con la MDL.					
	Empatía					
18	El trato al público le parece que es amable, considerando el contexto de pandemia					
19	Percibe que los trabajadores comprenden las necesidades de los demás.					
20	Los trabajadores centran su atención en escuchar los problemas que tiene el usuario.					
21	En la MDL le dan una atención individualizada.					
22	Las organizaciones excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					

Anexo 4: Validación de los instrumentos de investigación.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de la cadena de abastecimiento
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cainamari Arirama, José Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la cadena de Abastecimiento				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la cadena de abastecimiento				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la cadena de abastecimiento				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6 = excelente

Tarapoto 27 de junio de 2022


 Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Curitima Sinarahua, Gretel
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Gestión de la cadena de abastecimiento
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alejandro Cainamari Arirama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la cadena de Abastecimiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la cadena de abastecimiento					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la cadena de abastecimiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 15 de Mayo de 2022

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Mg. En Gerencia de operaciones
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de la cadena de abastecimiento
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cainamari Arirama, José Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la cadena de Abastecimiento				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de la cadena de abastecimiento				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de la cadena de abastecimiento				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 04 de junio de 2022

Sello personal y firma



Lic. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
BOCARTA EMERITADO
DE POSTGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cainamari Arirama, José Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6 = excelente

Tarapoto 27 de junio de 2021



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Curitima Sinarahua, Gretel
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : José Alejandro Cainamari Arirama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 15 de Mayo de 2022

Sello personal y firma



Mg. Gretel Curitima Sinarahua
Especialista EIB - Kukama

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Mg. En Gerencia de operaciones
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cainamari Arirama, José Alejandro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio .				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 04 de junio de 2021

Sello personal y firma



Lic. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
 EXPERTO INVESTIGADOR
 DE POSTGRADO

Anexo 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

LORETO

ALTO
AMAZONAS



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
LAGUNAS

Lagunas, 30 de mayo de 2022

CARTA N° 065 - 2022-MDL-A

Señor:

CPC. JOSE ALEJANDRO CAINAMARI ARIRAMA
Estudiante de Maestría de Gestión Pública – UCV Tarapoto

Presente.

Asunto: Comunica autorización para realizar investigación de tesis de maestría en la MDL

Referencia: Solicito autorización de investigación para tesis de maestría de fecha 25 de mayo de 2022.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, comunicarle lo siguiente que el despacho de alcaldía de la Municipalidad Distrital de lagunas, autoriza a su persona la realización de su tesis de investigación en nuestra entidad que tiene como título: "Gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de lagunas, 2022"; para que puedas realizar la encuesta a todos los jefes las gerencias y sub gerencias de la entidad.

Sin otro particular me despido de usted

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS
ARRI PEZO MURAYARI
ALCALDE

Lagunas

Anexo 6: Base de datos estadísticos.

Variable gestión de cadena de abastecimiento:

Nro. Encuestados	Actos preparatorios						Puntaje AP	Nivel AP	Procedimiento de selección					Puntaje PS	Nivel PS
	AP - 01	AP - 02	AP - 03	AP - 04	AP - 05	AP - 06			PS - 07	PS-08	PS-09	PS-10	PS-11		
1	4	4	5	4	5	5	27	Alto	5	5	5	5	3	23	Alto
2	4	4	5	4	5	5	27	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto
3	5	4	5	5	4	4	27	Alto	4	5	4	4	3	20	Alto
4	3	4	4	4	4	3	22	Alto	4	2	2	1	3	12	Medio
5	4	3	2	1	2	2	14	Medio	3	2	2	3	3	13	Medio
6	5	4	5	4	5	5	28	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto
7	4	4	4	3	4	3	22	Alto	4	3	3	3	3	16	Medio
8	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto
9	4	4	4	4	5	5	26	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto
10	4	2	1	2	5	4	18	Medio	4	4	4	5	3	20	Alto
11	4	4	4	4	5	5	26	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto
12	4	4	5	5	4	5	27	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto
13	3	4	5	4	5	5	26	Alto	5	4	4	4	3	20	Alto
14	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	4	4	5	3	20	Alto
15	4	4	5	4	5	5	27	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto
16	2	2	2	2	3	3	14	Medio	2	2	3	2	2	11	Bajo
17	4	4	3	2	4	2	19	Medio	4	2	2	2	4	14	Medio
18	3	4	3	3	4	3	20	Medio	3	3	4	4	3	17	Medio
19	2	4	4	3	4	4	21	Medio	4	4	3	4	2	17	Medio
20	4	1	4	4	4	4	21	Medio	1	4	1	1	4	11	Bajo
21	4	3	4	4	5	5	25	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto
22	4	4	4	4	4	3	23	Alto	4	4	2	4	2	16	Medio
23	4	4	4	4	4	3	23	Alto	4	4	3	4	3	18	Alto
24	4	3	4	1	4	4	20	Medio	4	4	4	4	4	20	Alto
25	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	3	1	3	1	1	9	Bajo
26	2	2	1	3	2	3	13	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo
27	2	4	2	2	4	4	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto
28	3	4	3	2	4	3	19	Medio	3	4	4	3	2	16	Medio
29	1	1	2	3	1	3	11	Bajo	1	3	3	3	3	13	Medio
30	2	4	4	4	4	2	20	Alto	2	4	3	4	4	17	Medio
31	2	2	2	1	1	5	13	Bajo	2	2	2	2	3	11	Bajo
32	4	5	4	4	5	5	27	Alto	4	4	3	3	5	19	Alto
33	1	1	2	2	3	1	10	Bajo	2	1	1	1	2	7	Bajo
34	2	2	3	2	2	1	12	Bajo	2	2	2	2	1	9	Bajo
Varianza	1.325	1.337	1.603	1.439	1.498	1.640			1.305	1.484	1.384	1.894	1.067		

Nro. Encuestas	Ejecución contractual											Puntaje EC	Nivel EC	TOTALES	Niveles
	EC-12	EC-13	EC-14	EC-15	EC-16	EC-17	EC-18	EC-19	EC-20	EC-21	EC-22				
1	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	42	Alto	92	Alto
2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	43	Alto	93	Alto
3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	47	Alto	94	Alto
4	4	3	1	2	3	2	4	3	4	4	3	33	Medio	67	Medio
5	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	21	Bajo	48	Bajo
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	38	Medio	90	Alto
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	36	Medio	74	Medio
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Alto	88	Alto
9	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	36	Medio	82	Alto
10	4	1	1	2	1	1	3	2	5	2	3	25	Bajo	63	Medio
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	40	Alto	86	Alto
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Alto	92	Alto
13	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	Medio	80	Medio
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	51	Alto	101	Alto
15	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	41	Alto	91	Alto
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31	Medio	56	Medio
17	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	33	Medio	66	Medio
18	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	31	Medio	68	Medio
19	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	34	Medio	72	Medio
20	2	4	3	3	4	2	2	2	5	3	4	34	Medio	66	Medio
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	40	Alto	86	Alto
22	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	38	Medio	77	Medio
23	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Alto	84	Alto
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	Alto	81	Alto
25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	24	Bajo	39	Bajo
26	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	24	Bajo	42	Bajo
27	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	39	Medio	82	Alto
28	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	26	Medio	61	Medio
29	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	29	Medio	53	Medio
30	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	24	Bajo	61	Medio
31	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	24	Bajo	48	Bajo
32	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	32	Medio	78	Medio
33	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	24	Bajo	41	Bajo
34	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	24	Bajo	45	Bajo
Varianza	0.928	1.045	1.114	1.145	0.866	1.498	0.768	0.714	1.018	0.537	0.734			304.03	

Variable calidad de servicio:

Nro.	Elementos tangibles				Total	Nivel	fiabilidad					Total	Nivel	Capacidad de respuesta				Total	Nivel
	ET-01	ET-02	ET-03	ET-04			F-05	F-06	F-07	F-08	F-09			CR-10	CR-11	CR-12	CR-13		
1	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto
2	5	4	5	4	18	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	4	4	18	Alto
3	4	4	4	4	16	Alto	4	5	5	4	4	22	Alto	5	4	5	5	19	Alto
4	2	4	5	5	16	Alto	5	4	5	4	4	22	Alto	4	5	4	3	16	Alto
5	5	4	5	2	16	Alto	4	5	4	3	3	19	Alto	4	3	4	4	15	Alto
6	4	5	1	4	14	Medio	4	4	4	5	4	21	Alto	4	4	5	5	18	Alto
7	4	4	5	5	18	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	5	5	5	19	Alto
8	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto
9	2	2	2	2	8	Bajo	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto
10	2	6	6	1	15	Alto	2	4	2	5	5	18	Alto	4	3	5	2	14	Medio
11	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	5	4	4	17	Alto
12	4	4	5	4	17	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	20	Alto
13	5	4	5	5	19	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto
14	4	4	4	5	17	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	5	5	5	5	20	Alto
15	5	5	4	5	19	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	4	4	4	4	16	Alto
16	2	2	4	4	12	Medio	5	2	2	4	4	17	Medio	3	3	3	3	12	Medio
17	3	4	5	4	16	Alto	5	5	5	4	4	23	Alto	5	4	4	1	14	Medio
18	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	5	5	23	Alto	4	4	5	4	17	Alto
19	5	5	4	5	19	Alto	4	2	4	4	4	18	Alto	5	4	4	4	17	Alto
20	3	3	3	3	12	Medio	3	2	2	3	3	13	Medio	4	4	4	4	16	Alto
21	1	3	3	1	8	Bajo	5	5	5	5	5	25	Alto	4	4	4	4	16	Alto
22	5	5	4	5	19	Alto	4	5	5	4	4	22	Alto	3	3	4	3	13	Medio
23	2	3	4	2	11	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	4	4	4	4	16	Alto
24	2	2	2	3	9	Medio	2	2	2	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo
25	1	2	1	2	6	Bajo	2	3	2	2	1	10	Bajo	2	1	2	2	7	Bajo
26	1	2	1	1	5	Bajo	1	1	2	2	2	8	Bajo	4	1	1	1	7	Bajo
27	2	3	4	2	11	Medio	2	4	4	4	4	18	Alto	5	3	2	2	12	Medio
28	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	1	2	2	9	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo
29	1	2	1	1	5	Bajo	1	1	4	4	4	14	Medio	1	1	1	1	4	Bajo
30	2	3	4	2	11	Medio	2	4	4	4	4	18	Alto	5	3	2	2	12	Medio
31	1	1	1	1	4	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo
32	4	4	5	5	18	Alto	4	4	5	4	4	21	Alto	3	3	5	4	15	Alto
33	2	2	2	2	8	Bajo	1	2	2	1	3	9	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo
34	2	1	2	1	6	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo
Varianza	2.00	1.54	2.19	2.32			1.78	1.60	1.56	1.37	1.25			1.71	1.85	1.90	1.75		

Nro.	Seguridad				Total	Nivel	Empatía					Total	Nivel	TOTALES	NIVEL
	S-14	S-15	S-16	S-17			E-18	E-19	E-20	E-21	E-22				
1	5	4	4	5	18	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	92	Alto
2	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	101	Alto
3	5	5	5	5	20	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	100	Alto
4	4	4	4	4	16	Alto	4	5	4	2	4	19	Alto	89	Alto
5	5	3	4	5	17	Alto	4	4	3	3	4	18	Alto	85	Alto
6	4	4	4	4	16	Alto	4	5	4	4	5	22	Alto	91	Alto
7	3	5	5	4	17	Alto	4	5	4	4	4	21	Alto	100	Alto
8	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	88	Alto
9	5	5	5	4	19	Alto	5	4	4	4	5	22	Alto	85	Alto
10	5	4	4	4	17	Alto	4	4	4	4	3	19	Alto	83	Alto
11	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	89	Alto
12	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	107	Alto
13	4	4	4	4	16	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	93	Alto
14	5	4	4	4	17	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	100	Alto
15	4	5	4	5	18	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	96	Alto
16	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	68	Medio
17	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	90	Alto
18	5	5	5	4	19	Alto	4	4	5	5	4	22	Alto	99	Alto
19	5	5	5	5	20	Alto	5	5	4	5	5	24	Alto	98	Alto
20	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	77	Medio
21	4	4	5	5	18	Alto	4	4	4	4	5	21	Alto	88	Alto
22	2	3	3	3	11	Medio	4	4	4	3	3	18	Alto	83	Alto
23	4	4	5	5	18	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	90	Alto
24	1	2	4	1	8	Bajo	4	4	4	4	1	17	Medio	46	Bajo
25	2	2	2	2	8	Bajo	2	3	2	2	2	11	Bajo	42	Bajo
26	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	29	Bajo
27	2	2	3	3	10	Medio	4	4	5	2	3	18	Alto	69	Medio
28	2	2	2	2	8	Bajo	3	2	3	2	1	11	Bajo	40	Bajo
29	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	32	Bajo
30	2	2	3	3	10	Medio	4	4	5	2	3	18	Alto	69	Medio
31	2	1	1	2	6	Bajo	2	1	1	1	1	6	Bajo	31	Bajo
32	5	4	4	5	18	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	93	Alto
33	2	3	1	2	8	Bajo	1	2	1	2	2	8	Bajo	40	Bajo
34	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	30	Bajo
Varianza	2.01	1.72	1.72	1.82			1.50	1.45	1.48	1.71	1.83			592.243	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: " Gestión de la cadena de abastecimiento y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2022 ", cuyo autor es CAINAMARI ARIRAMA JOSE ALEJANDRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 14 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID 0000-0002-2126-2769	Firmado digitalmente por: DPALOMINOAL el 08-08- 2022 17:27:21

Código documento Trilce: TRI - 0345158