



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión por procesos y su relación en el almacenamiento logístico
en una entidad pública de educación, Lima, 2021

AUTOR:

Quiñones Velasquez, José Abelardo (orcid.org/0000-0002-2794-9000)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a mi Dios porque nunca me abandona, y me da siempre la fortaleza y perseverancia suficientes para salir adelante y cumplir con mis objetivos y metas propuestas, a mis Padres por darme un grado de instrucción para mi vida, a mi familia conformada por mi Esposa e hijos por su gran apoyo constante, y a cada uno de los Docentes del cual recibí gran conocimiento, guía e instrucción académica para poder realizar este gran esfuerzo.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y su personal docente por haber recibido gran conocimiento profesional en virtud de mis logros y triunfos personales, así como también a mi familia en el cual recibí gran ayuda para concretar el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.....	18
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable almacenamiento logístico y sus dimensiones.....	19
Tabla 3: Correlación entre la gestión por procesos y almacenamiento logístico ..	20
Tabla 4: Correlación entre la gestión por procesos y gestión de transporte.....	21
Tabla 5: Correlación entre la gestión por procesos y gestión de inventario	22
Tabla 6: Correlación entre la gestión por procesos y servicio al cliente	23

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el almacenamiento logístico en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021.

Igualmente, se especificó como hipótesis general que La gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021; así, el marco metodológico utilizado para el desarrollo del estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, tipo básica y con un diseño no experimental de corte transversal, empleando la técnica de encuesta y de instrumento para la recopilación de datos el cuestionario, aquello se le aplicó a una muestra de 55 trabajadores de la entidad pública de educación.

Los resultados del presente estudio permitieron evidenciar que las variables de gestión de procesos y almacenamiento logístico se relacionan de manera significativa, esto fue evidenciado mediante la prueba de Spearman, el cual indicó una cifra de 0,658, lo cual se interpreta como una relación de nivel moderado.

Palabras clave: gestión de procesos, almacenamiento logístico, inventario.

Abstract

The main purpose of this research was to determine how management by processes is related to logistic storage in the National Program of Educational Structure, Lima, 2021.

Likewise, it was specified as a general hypothesis that management by processes is significantly related to the logistic storage in the National Program of Educational Structure, Lima, 2021; thus, the methodological framework used for the development of the study was of quantitative approach, explanatory-correlational level, basic type and with a non-experimental cross-sectional design, using the survey technique and the questionnaire as an instrument for data collection, which was applied to a sample of 55 workers of the public education entity.

The results of this study showed that the variables of process management and logistic storage are significantly related, this was evidenced by Spearman's test, which stated a figure of 0.658, which is interpreted as a moderate level relationship.

Keywords: process management, logistics warehousing, inventory.

I. INTRODUCCIÓN

Son vigentes las deficiencias en el sistema de gestión de procesos dentro de diversas entidades públicas, especialmente en términos de distribución de materiales y almacenamiento. Una deficiente o poco minucioso cuidado de los bienes depositados, llevan a su deterioro. En adición, se produce una disminución en la productividad y rentabilidad debido a la información poco fiable o insuficiencia de indicadores e informes necesarios.

Un inventario actualizado de los bienes, es imprescindible tanto en organizaciones públicas como privadas. Del mismo modo, debe llevarse una contabilidad de gastos e ingresos para gestionar, supervisar y controlar eficientemente los materiales. En caso de no desarrollarse de forma adecuada, ha de producirse un retraso en los tiempos de entrega y respuesta para las tantas áreas de la organización, así como pérdidas de bienes. Estos y otros percances adicionales causan incomodidad a consumidores y empleados.

A pesar de existir estrategias y mecanismos para evitar problemas de abastecimiento y distribución de materiales, estas dificultades en el área de procesos se dan frecuentemente en el sector público. Siendo incluso un tema global, las limitaciones en el presupuesto y decisión hacen que sea dejado de lado (Ramírez y Rivera, 2018).

En el ámbito internacional, la gestión por procesos es conocida por acarrear la planificación y organización dentro de las áreas de una entidad. Sin embargo, en cuanto al almacenamiento logístico, este concepto implica realizar actividades importantes para que los recursos sean monitoreados eficientemente, conociendo los bienes que se deben suplantar. Asimismo, es vital para asegurar un posicionamiento estable en el mercado ya que se relaciona con la calidad y productividad (Marín y Pérez, 2021).

En nuestro país, el Gobierno Peruano propuso modernizar la gestión de sus entidades públicas a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, mediante el cual se aprobó una Política Nacional de Modernización. Gracias a esta norma

publicada en el 2013, se procura que todas las entidades Públicas mejoren sus áreas y servicios al ciudadano, de esta forma los problemas son solucionados y evitar futuras incomodidades (Saravia, 2019). En el 2015, la revista *Logitec* precisó que el Perú alcanzó el puesto N° 83 dentro del ranking mundial en el aspecto logístico. Incluso el “*Connecting to Compete 2018*” refiere que el Perú tuvo un retroceso en comparación a los años anteriores. En el 2016, se encontraba en el N° 69, por lo cual en la actualidad se tiene una lamentable posición dentro de los presentes años (Yamada, 2021).

En el contexto local, Lima evidenció una deficiencia con relación a los procesos públicos. Tal es el caso de la Entidad Pública en Educación, la cual cumple una labor importante en la ejecución de sus procesos, sin embargo, tiene un bajo nivel de gestión debido a su imperfecto almacenamiento logístico. Como resultado, sus metas trazadas se ven afectadas por sus actividades poco efectivas (Franco, 2018).

Tomando en cuenta estos aspectos, se planteó el siguiente problema: ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021? Los problemas específicos formulados fueron: ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021?, ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021? y ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?

El trabajo se enfocó en un análisis de la relación entre la gestión por procesos y el almacenamiento logístico que tienen las entidades públicas. Para llevar a cabo este objetivo, se buscó determinar los factores que generan desarrollo negativo, con el fin de que, mediante la respuesta científica, se pueda dar solución a la entidad como a los lectores.

La justificación desde el punto de vista teórico, es pertinente puesto que contribuye como guía para complementar la definición de los conceptos estudiados. Se logró una amplia y consistente documentación por medio de fuentes fiables, como artículos, libros, trabajos de investigación y medios de temple transparente.

Asimismo la justificación desde el punto de vista práctico, es lograda porque se intentó alcanzar un objetivo, lo cual forma una base para futuros estudios en torno a la gestión por procesos y almacenamiento logístico. Esta investigación sería útil dentro del repositorio de la universidad y a nivel nacional ya que se demostró la importancia de una gestión de procesos óptima para el almacenamiento logístico en las instituciones. Por último la justificación desde el punto de vista metodológico, se centró en que para determinar la relación entre las dos variables propuestas en instituciones del sector educativo, se tuvo que aplicar métodos e instrumentos que garanticen un resultado fiable. Este estudio se realizó por medio de un enfoque cuantitativo, el cual se logró gracias a la aplicación de un cuestionario para recolectar información y por la colaboración de expertos.

El objetivo general de la investigación es: Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021. Los objetivos específicos son los siguientes: Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021; determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021 y Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.

Por último, la hipótesis general es: La gestión por procesos se relaciona significativamente en el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021. Dividiéndose en 3 hipótesis específicas: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021; la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021 y la gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se evidenciaron distintas investigaciones, las cuales brindaron un panorama más amplio sobre el tema principal a desarrollar.

Vargas (2019) en su tesis de maestría, se propuso a diseñar un sistema de gestión integrado a la logística para el despacho de producto, por lo que trabajó bajo un tipo de estudio descriptivo de manera transversal, obteniendo un método evaluativo. Logrando concluir que se debe asegurar la continuidad de la demanda a través del cálculo de tiempo estándar de despacho, lo cual permite que aparezcan los tiempos de respuesta hacia los pedidos solicitados, evitando la disminución del tiempo.

Rojas y Pacheco (2019) formularon como objetivo analizar el papel de la logística de almacenamiento dentro del desarrollo y la competitividad que ha adquirido la empresa de comercio electrónico Amazon durante el periodo 2008-2018. Fue de un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. En sus resultados se encontraron factores predominantes, en lo que concierne al crecimiento exponencial a la gestión de almacenes, para que puedan desenvolver sus funciones de manera dinámica a favor de sus clientes y la logística necesaria para poder entregar sus pedidos. En su conclusión se menciona que, apoyarse en la sofisticación tecnológica coadyuvará a que se dinamice más las operaciones, de modo que empleando lo convencional es estar en la misma rutina en los almacenes.

Valencia (2019) tuvo como objetivo analizar e integrar aspectos claves para el desarrollo de proyectos de mejoramiento de operaciones en centros de distribución. Se tuvo una metodología mixta, ya que se abordó de manera cuantitativa y cualitativa. En sus resultados se evidenció que los indicadores deben ser monitoreados de manera continua para que se pueda tener cifras que muestren los cambios que existen, determinando que es necesario manejarlo de manera sistemática con resultados eficientes y no de manera manual, ya que tomara mayor tiempo con resultados deficientes. Concluyendo con respecto a los procesos e indicadores logísticos tienen que ser competente asimismo contar

con el sistema de automatización y calidad del servicio.

Por su parte, Dávila y Cruz (2019) establecieron como principal objetivo el implementar un modelo de gestión por procesos para inventarios para identificar los procesos que se realizan en el Almacén general. La investigación tuvo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que se recolecta, se analiza y se procesan datos, de tipo descriptiva, usando como técnica la encuesta y el cuestionario, con una población y muestra de 371 empleados con los que cuenta la institución. Concluye que, al implementar dicho modelo para inventarios en el INEC, permite que la asignación de bienes y suministros hacia los usuarios sean atendidos de manera oportuna, así como el dar de baja los bienes institucionales y legalizar los traspasos de los bienes a las Coordinaciones Zonales.

Finalmente, Figueroa (2018) dentro de su tesis de maestría, tuvo como objetivo de investigación el proponer un modelo de procesos logísticos que incida favorablemente dentro de la satisfacción de los clientes de la compañía Alimentos El Sabor Cía. Por lo que se trabajó un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, con una muestra de 381 clientes seleccionados por el 95% de confianza y un margen de error de 5%, los cuales fueron estudiados a través de una encuesta que estuvo conformada por un cuestionario, obteniéndose los principales problemas logísticos que se dan en la empresa, considerando así la falta de control dentro de los procesos, y capacitación dentro del personal.

Por otro lado, con referencia a los antecedentes nacionales, se recopilaron diversos autores que hacen mención a los temas a continuación.

Sánchez (2021) se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa dentro de la Municipalidad de Lambayeque, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental correlacional, teniendo de muestra a 32 servidores administrativos, los cuales fueron evaluados por encuesta, empleando un cuestionario que sirvió de instrumento de manera virtual. Concluyendo que existe relación entre ambas variables por la correlación de Spearman obtenida con un resultado de 0.442.

Continuando con Gambini (2020) en sus tesis de maestría, señaló que

tuvo por objetivo de investigación, determinar la relación existente entre la variable almacenamiento y la distribución del material educativo, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo a través del método hipotético deductivo, seleccionando una muestra de 36 personas que laboran en el almacén DIGERE; empleando como técnica encuestas presenciales mediante dos cuestionarios, los cuales sirvieron de instrumentos logrando concluir, que un 50% de los encuestados consideran eficaz el hecho de realizar buenas prácticas de almacenamiento en el material educativo.

Estrella (2020) desarrolló una tesis que tuvo como propósito contribuir con la implementación del sistema de calidad en el proceso de laboratorio de la facultad de Ingeniería en Industrias Alimentarias, aplicando el método descriptivo – deductivo, contando con la muestra de 4 tipo de laboratorios, en los que a través del procedimiento aplicado ayuda a reunir información. Observándose como principal problema la falta de estandarización dentro de ellos procedimientos, ambiente hostil, falta de mantenimiento en la infraestructura y herramientas.

Asimismo, Tauca (2018) presentó como objetivo de investigación elaborar un modelo de gestión administrativa enfocado en el control de recursos logísticos dentro de las instituciones educativas estatales en la provincia de Chachapoyas, enfocándose mediante la metodología descriptiva y diseño prospectivo, por lo que se realizó con 50 trabajadores dentro de las instituciones educativas, las cuales fueron estudiadas a través de la observación, análisis, síntesis y abstracción; empleando la encuesta y un cuestionario de 20 preguntas, teniendo como resultado, el 50% de encuestados considera que a veces existe un control dentro de los recursos logísticos referente a sus bienes.

Finalmente, Cuba y Cayro (2018) señalaron como propósito el generar un buen abastecimiento de productos farmacéuticos con el fin de facilitar la labor de su personal, reduciendo riesgos dentro de la población, por lo se empleó una investigación analítica, la cual ha sido sustentada a través de la modificación normativa. Teniendo por resultado el logro satisfactorio de la importancia al contribuir en la mejora de los procesos de la organización del modelo que permita implementar estrategias que fomenten la calidad.

La gestión por procesos fue definida por Asturias (2018) como una herramienta estratégica que permitirá identificar y aumentar el valor agregado de los procesos, de manera que se alcancen las metas y objetivos que se trazan, concretando poder tener la aceptación y satisfacción de los clientes; asimismo, dicha herramienta es un aporte para eliminar las ineficiencias asociadas a la repetición de las actividades para mostrar mejoramientos, optimizar el empleo de los recursos.

De igual modo, González et al. (2019) comentaron que este concepto está también referido al trabajo organizado, paramétrico y estructurado, obteniendo un desarrollo encaminado y que tienda a estar dentro de las perspectivas de los consumidores. Por ende, tiene la finalidad de buscar la satisfacción de cada uno de ellos y manteniendo la visión y misión de la empresa la cual busca la mejora continua y que se tenga buena relación entre cliente y empresa.

Es considerada una herramienta que ayuda a tener un mejor procedimiento en lo que se está desarrollando o llevando a cabo, dicho proceso no solamente está basado a la implementación o el usar técnicas, sino también tiene que ver con el trabajo que aportan los trabajadores que conforman una empresa; por lo tanto, de un lado el contar con mecanismos o procesos y de otro lado el aporte humano dará como consecuencia que se alcancen los procesos que se instauren y se concreten conllevando a la mejora continua (Huapaya, 2019).

Medina et al. (2019) acotó que es una estrategia que permite perseguir una mejora diaria de lo que se pretende llevar a cabo y asimismo ejecutarlas dentro de una empresa u organización a través de la identificación, selección, documentación y mejora continua de sus procesos. Los autores hacen mención a 3 fases para que se lleven a cabo de manera óptima procedimientos para la gestión por procesos, siendo: La Organización, Determinación para la mejora y la representación del proceso.

En adición, la gestión por procesos está orientada a mejorar los resultados de rendimiento empresarial basado en diseño, modelo, ejecución, medición, control y optimización de los procesos de una empresa. Por lo tanto, una

empresa que desea mantenerse dentro de la competitividad, posicionar su empresa e instaurar un nombre que denote seguridad, calidad y compromiso para satisfacer a sus clientes; debe tener instaurado planeamientos, estrategias o herramientas que faciliten ello. De este modo, es vital tener la gestión por procesos en cuenta y también la puesta en escena de su ejecución, puesto que contribuye a concretar dentro de un corto o largo plazo las metas e indicadores que se proyecta en la empresa (Harmon, 2019).

Con respecto a las características de la gestión por procesos, que se configuran como la primera dimensión, fueron relacionadas con el detalle o distinción de este proceso, la cual posibilita una identificación propia y una optimización y mejora de sus procedimientos comparada con algún producto o servicio (Asturias, 2018). Por otro lado, los autores Buttle & Maklan (2019) explicaron que se trata de particularidad o cualidad hacia una determinada cosa, la cual la diferenciará al momento de hacer una comparación.

En cuanto a la segunda dimensión Resultados, de acuerdo a lo argumentado por Asturias (2018), se trata del producto final después de llevar a cabo diversos procesos, con el objetivo de poder alcanzar dicho resultado. Se cuenta con un proceso de seguimiento y supervisión lograr un objetivo de la empresa. Asimismo, se señaló que es la obtención de un logro por medio de un determinado proceso en el que se hicieron proyecciones y se especificaron indicadores positivos (Estupiñan, 2020)

Con respecto a la tercera dimensión Procesos, Asturias (2018) acotó que son las etapas distintas por las que se concreta una obra de principio a fin, estas fases son monitoreadas. Por otro lado, Flores (2022) definió a los procesos como una sucesión de pasos a seguir que pasaron por una planificación previa y que fueron pensados como un respaldo para afrontar dificultades para alcanzar objetivos y optimizar el funcionamiento de la organización (Duque, 2017).

Como estableció Reijers (2021), la gestión por procesos es importante por ser un recurso eficiente y estratégico. Debido a esto, es necesario aplicarla en empresas con falencias en sus procesos, ya que así pueden propiciar una adecuada organización, revalidar el concepto de procedimiento o proceso y

contar con la planificación de un trabajo que tenga una visión enfocada en el cliente.

La segunda variable, almacenamiento logístico, fue entendida por Hernández (2017) como un proceso vinculado al ámbito organizativo, económico y técnico de ciertos rubros, configurándose como una herramienta para favorecer el óptimo desenvolvimiento de la empresa en torno al flujo material y el flujo financiero que involucre a toda la cadena de suministros. Siendo esta una forma de proyectarse al cumplimiento de demandas de los clientes en base a tiempo estipulado, calidad y condiciones. Además, el autor mencionó que subsistemas como la gestión de aprovisionamiento, gestión de procesos, distribución, planificación y aseguramiento de la calidad, deben ser estimados por las compañías.

El almacenaje, distribución, compras, ventas y minoristas son elementos trascendentales en el almacenamiento logístico. Por su parte, Escudero (2019) manifestó que el almacenamiento logístico está compuesto por la cantidad de insumos custodiados y guardados para garantizar calidad, costos y servicios favorables a los clientes. El objetivo de una eficiente planificación logística es tener insumos en buen estado, aminorar los costos de transporte, bajar los costos de manipulación y reducir el número de revisiones.

Una gestión de almacenes eficiente es necesaria para una empresa, ya que posibilita el suministro continuo de los materiales y medios de producción requeridos y así, el servicio que se brinde está asegurado de cumplirse correctamente. Del mismo modo, favorece la aplicación de inventarios, stocks y pedidos. Siendo así, la persona encargada debe tener una clara perspectiva de las metas de la empresa, para que esta se posicione en el mercado y se diferencie por su efectividad (EAE Business School, 2018).

Contar con un óptimo almacenamiento logístico en una empresa es esencial, ya que proporciona un esquema paramétrico que dirige las acciones a tener una eficiente entrega de mercancías cuando se requiera. Todo ello es siempre y cuando se cuente con las instalaciones idóneas y se tenga un orden o inventarios, de modo que facilitará al momento de enviar alguna mercadería al

momento de transportarla (Egorova & Delakhova, 2019).

Para la primera dimensión Gestión del transporte, Hernández (2017) expresó que se relaciona con el aprovisionamiento y la distribución; asimismo se materializa en la circulación física de transporte, desde la recepción, el acondicionamiento, hasta la transferencia física. De esta manera, se brinda la seguridad de un recorrido seguro de la mercadería.

Asimismo, la segunda dimensión Gestión de inventario, es trascendental en una organización para procurar la minimización de costes Hernández (2017). Es por ello que contar con esta gestión supone beneficios para los elementos (inventarios) que se pueden trasladar en dinero sin pérdida. Garrido & Cejas (2017) mencionaron que este concepto se refiere un adecuado control para asegurar el suministro del producto en el área correspondiente, ya sea de la producción o el cliente. De manera que esta llega a relacionarse directamente con el proceso administrativo porque provee la optimización de recursos y actividades en la fase de obtención y comercialización para una mayor eficiencia que posibilite demanda de clientes.

En la tercera dimensión Servicio al cliente, Hernández (2017) señaló que es la manifestación de mostrar una eficiente atención, la cual debe estar basado en brindar un producto en correcto estado y en el tiempo deseado o requerido y así mostrar un trabajo eficiente y de calidad. Olvera & Castillo (2020) explicaron que el servicio al cliente consta de la iniciativa y disposición que tienen los trabajadores de un rubro comercial hacia sus consumidores o clientes, basados en la atención, brindar detalles del producto, asesorías y cualquier tipo de ayuda para que queden satisfechos y la empresa se cree una imagen de preocupación por sus clientes.

Cabe mencionar la importancia del almacenamiento logístico, ya que es de gran beneficio para las empresas, puesto que de esa forma se manejan mejor sus insumos y productos ofrecidos en un mercado en el que predomina la competitividad. Asimismo, coadyuva en los tiempos de entrega y el aminorar pérdidas en los almacenes y así se evidencie que brindan productos y servicios de calidad marcando un sello personal ante la competencia y así poder tener una

sostenibilidad y perdurabilidad en el mercado (Martins et al., 2021).

Por el lado de la definición de términos: nos encontramos con que acumulación de materiales se refiere a la consideración que se le designa a un material que tiene un carácter originario en el acuerdo (Beneges y Robledo, 2017). Continuando con el aprovisionamiento, este es la adquisición o compra de bienes o servicios de fuente externa, en donde sus canales más comunes son las subastas o licitaciones (López R. , 2021). Las condiciones para efectuar reclamaciones se pueden definir como las características que uno va a deber tener que conseguir para poder realizar una reclamación donde se tenga una constancia de lo que ha ocurrido lo más breve posible (Checa, 2017).

Asimismo, la calidad del producto la definen como la percepción que va a tener un cliente sobre el valor de un producto específico donde a través de controles de calidad se van a medir este tipo de características (Hirano, 2017). Continuando con la definición de disponibilidad del producto, se trata del stock con el que cuenta la empresa referente a la reposición de ella donde se va a incluir el costo de diseño, fabrica y almacén del producto (Eslava, 2017). La distribución se define como las actividades que se van a realizar para hacer llegar un producto o varios donde se halla solicitado (Molinillo, 2020). Eliminar las ineficiencias se trata del proceso de selección y eliminación que se les da a productos defectuosos que no cumplen con los estándares de control de calidad (Montes de Oca, 2021).

La entrega se denomina a la acción de llevar una solicitud de un pedido exitosamente (Ponce et al., 2019). Las facilidades para realizar el pedido son las herramientas que ofrece la empresa para que los usuarios puedan realizar un pedido en cualquier circunstancia que se encuentre, como puede ser vía online, por sus smartphones o por la misma tienda virtual (Sharán, 2019). La flexibilidad frente a variaciones se trata del índice de variedad que se le puede dar a un producto específico que no sea producido con los materiales exactos y estos puedan variar en su composición (Castellano, 2021). También, el impacto en la sociedad marca una diferencia frente a sus competidores en el cual como marca manejen una característica que les permita a sus clientes generar fidelidad con la empresa (Kvam, 2018).

La información sobre el pedido está relacionado a los detalles, las características que se mencionan sobre el producto, para que así se tenga una mejor información acerca de ello al momento de adquirirla (Sharán, 2019). Asimismo, la mejora continua de los procesos garantiza una mejor visión del cliente en donde se van a asegurar una mayor ganancia como rentabilidad de parte de los trabajadores (Tolosa, 2017). El mejorar las actividades desarrolladas garantiza un mayor flujo de clientes en el establecimiento con el aprovechamiento de los productos (Chu Rubio, 2019). Continuando con la minimización de costes, esta se genera gracias a la optimización de la tecnología que se maneja aprovechando herramientas ya creadas o creando nuevas que permitan realizar el mismo tipo de actividades con materiales menos costosos (García, 2021).

Optimizar el empleo de los recursos se refiere a sacar el máximo potencial de los recursos empleados en las actividades donde se intente desperdiciar lo mínimo y así poder rehusarlo (Gavilánez, 2021). El rediseño de los procesos se encarga de buscar una solución de cómo resolver los procesos ya existentes (Flores, 2022). Asimismo, Ayuso et al. (2019) comentaron que reducir la variabilidad innecesaria es producida cuando existen determinados servicios donde se trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad referente a todo consumo. La reingeniería de los procesos trata de establecer una secuencia de nuevos métodos administrativos y regulatorios en el cual mediante un análisis se intenta rediseñar la manera en que se llevan los procesos en la empresa (Flores, 2022).

Los resultados económicos demuestran el balance que tiene una empresa en relación a sus ingresos y gastos financieros (Estupiñan, 2020). La satisfacción de los clientes va a depender del tipo de trato que se le dé dentro de una empresa donde los clientes van a poder decidir referente a sus propias expectativas (Gil, 2020). Por otro lado, la satisfacción del personal va a depender del ambiente laboral en el que se encuentran, donde tener compañerismo, capacitaciones y reconocimiento de logro genere un mayor desarrollo (Gabini, 2018). Por último, la serie de costes se trata de un proceso con el objetivo de poder organizar los costes de una empresa en una serie determinada de tiempo (López y Gómez, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, los autores lo definen como la elaboración de estudios que se relacionan entre sí abarcando datos numéricos en donde se podrá permitir corroborar las hipótesis y teorías planteadas, empleando el análisis estadístico (Larini y Barthes 2018).

Tipo de investigación

Fue de tipo básica, lo cual permitió un mayor énfasis en el tema, de modo que se muestre un marco teórico representativo (Lai, 2018).

Diseño de investigación

Se caracterizó por ser no experimental, de corte transversal, ya que las variables no se modificaron o manipularon y porque se midieron una sola vez sin evaluar su evolución (Alvarez, 2020). Por otro lado, se desarrolló a un nivel correlacional, donde se efectuó un análisis para los resultados, asimismo para la población y/o muestra (Queirós et al., 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: Definida como una forma de trabajo orientada a un proceso más rentable y de mayores ventajas para quien recibe el servicio. Precisamente para este mecanismo, se requiere una gestión que verifique si se está desarrollando en términos correctos (Rodríguez y Pérez, 2018).

Definición operacional: Operacionalizada por tres dimensiones: Características, esta posee 4 indicadores, indicador 1 Reducir la variabilidad innecesaria posee (1) ítems, indicador 2 Eliminar ineficiencias posee (1) ítems, indicador 3 Optimizar el empleo de los recursos posee (1) ítems, indicador 4 Mejorar las actividades desarrolladas posee (1) ítems. La dimensión Resultados posee 4 indicadores, indicador 1 Resultados económicos posee (2) ítems, indicador 2 Satisfacción de los clientes posee (2) ítems, indicador 3 Satisfacción del personal posee (2) ítems, indicador 4

Impacto en la sociedad posee (2) ítems. Procesos posee 3 indicadores, indicador 1 Mejora continua de los procesos posee (2) ítems, indicador 2 Rediseño de los procesos posee (2) ítems, indicador 3 Reingeniería de los procesos posee (2) ítems. Esta será medida a través de un cuestionario que posee alternativas tipo Likert, siendo los niveles de medición Alto, Medio y Bajo.

Indicadores: La variable gestión por procesos cuenta con 3 dimensiones y 11 indicadores: las cuales van a considerarse como ítems o afirmaciones, donde la dimensión característica cuenta con 4 indicadores, los resultados con 4 indicadores y por último los procesos que cuenta con 3 indicadores.

Escala de medición: Se usó una escala ordinal tipo Likert: Totalmente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Variable 2: Almacenamiento Logístico

Definición conceptual: Acopio o recepción de herramientas y bienes en áreas específicas. El propósito de este almacén es mantener los materiales en un estado óptimo, conservarlo eficientemente para que no se devalúe o deteriore con el tiempo (Caridad y Negrin, 2018).

Definición operacional: Se encuentra operacionalizada por tres dimensiones: Gestión del transporte posee 2 indicadores, indicador 1 Aprovechamiento posee (2) ítems, indicador 2 Distribución posee (2) ítems. Gestión de inventario posee 3 indicadores, indicador 1 Acumulación de materiales posee (2) ítems, indicador 2 Serie de costes posee (2) ítems, indicador 3 Minimización de costes posee (2) ítems. Servicio al cliente posee 7 indicadores, indicador 1 Entrega posee (1) ítems, indicador 2 Disponibilidad del producto posee (1) ítems, indicador 3 Calidad del producto posee (2) ítems, indicador 4 Información sobre el pedido posee (1) ítems, indicador 5 Condiciones para efectuar reclamaciones posee (1) ítems, indicador 6 Facilidades para realizar el pedido posee (1) ítems, indicador 7 Flexibilidad frente a variaciones posee (1) ítems. Esta será medida a través

de un cuestionario que posee alternativas tipo Likert, siendo los niveles de medición Alto, Medio y Bajo.

Indicadores: La variable almacenamiento logístico cuenta con 3 dimensiones y 12 indicadores: las cuales van a considerarse como ítems o afirmaciones, donde la dimensión gestión del transporte cuenta con 2 indicadores, la gestión de inventario con 3 indicadores y por último los servicios al cliente que cuenta con 7 indicadores.

Escala de medición: Se usó una escala ordinal tipo Likert: Totalmente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Arias et al. (2016) se refirieron a la población como un grupo de personas que estén dispuestas a colaborar e intervenir en el estudio. En este trabajo, la población estuvo conformada por 55 trabajadores de la entidad pública de educación, al igual que la muestra y el muestreo.

Criterios de inclusión: Se consideró a los trabajadores de la entidad pública de educación que laboran actualmente y aquellas personas aptas para encuestar.

Criterios de exclusión: No se consideró a los trabajadores que ya no forman parte del equipo y tampoco a aquellos que no se consideran aptos para desarrollar la encuesta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se eligió como técnica la encuesta para llevar a cabo esta investigación. Con esta técnica se pudo conseguir información sobre las variables, evidenciando los pormenores y opiniones de los colaboradores, siendo un factor que contribuyó en el desarrollo y la obtención de resultados idóneos (Marx & Mouselli, 2018).

Se aplicó el cuestionario como instrumento, conformado por 36 preguntas con alternativas tipo Likert. El autor Stockemer (2018) lo define como una ayuda para recolectar información, asimismo se adapta mejor para investigaciones

cuantitativas, porque tiende a tener datos óptimos amparándose en una población.

Validez de instrumentos

Fue a través del juicio de tres expertos, quienes expresaron su opinión respecto a la elaboración del cuestionario de ambas variables y dieron una retroalimentación respectiva.

Confiabilidad de los instrumentos

Para validar la confiabilidad de los instrumentos elegidos, se realizó una prueba piloto con solamente 55 trabajadores de una entidad pública de educación, considerando como base el Coeficiente Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Para el recojo de datos se procedió con encuestas a los colaboradores de la entidad pública de educación. La encuesta en mención fue de gran ayuda para la recopilación de los datos de la primera y segunda variable, en segundo lugar, los datos recopilados se llevaron a una base de datos para la obtención de los resultados.

Se optó por realizar encuestas virtuales para evitar riesgos de contagio debido a la coyuntura.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación fue trabajada de manera colaborativa con el software estadístico SPSS V26, en donde se organizaron las preguntas y respuestas del instrumento de recolección según las variables de estudio. Este medio determinó la relación entre variables. Asimismo, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en donde se verificó si la distribución es normal para la indagación.

Los autores Stehlik y Babinec (2017) mencionaron que el software en mención, es empleado para la adquisición de análisis digitales mediante la recolección de datos.

3.7 Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta los principios éticos de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia; observándose la aplicación de ello durante el desarrollo de la investigación, en donde se busca generar un desarrollo benéfico, sin alteraciones, con justicia y principios éticos. Además, se trabajó eficientemente la normativa APA, siendo minuciosos acerca de las páginas y obras consultadas. Asimismo, los principios éticos forman parte de la personalidad de cada persona, los cuales están basados en los valores. (Roque y Macpherson 2018).

Alvarez (2018) recalcó en cuanto a los principios que se deben considerar y tener en cuenta en una investigación, siendo los siguientes:

Autonomía: centrado en el respeto a los colaboradores con el estudio, se consideró el bienestar y derecho a elegir de los 55 trabajadores de la entidad pública de educación. Continuando con beneficencia: durante la evolución del trabajo, se priorizó la protección de los participantes, sin dejar de lado los intereses por obtener información, gracias a esto, se pudo indagar exitosamente acerca de la gestión por procesos y su relación en el almacenamiento logístico en una entidad pública de educación. Seguidamente por no maleficencia: no se buscó perjudicar o exponer a los participantes del estudio, por lo cual se pudo recolectar información en beneficio del trabajo ejecutado y por último Justicia: se procuró la equidad entre participantes, así como la reducción de riesgos y maximización de beneficios para todos los involucrados. De este modo, el estudio presentó la confiabilidad del instrumento por medio de un cuestionario, en el cual se indicaron formularios virtuales para los participantes.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos y sus dimensiones

Nivel	V1: Gestión por procesos		D1: Características		D2: Resultados		D3: Procesos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	38	69,1	35	63,6	33	60,0	35	63,6
Medio	17	30,9	18	32,7	21	38,2	20	36,4
Alto	0	0.0	2	3,6	1	1,8	0	0.0
Total	55	100,0	55	100,0	55	100,0	55	100,0

Con respecto a la variable gestión por procesos, se evidenció que un 69.1% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo y un 30,9% consideró que se establece en un nivel medio.

Acorde a la dimensión característica se observó que un 63,6% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo, un 32,7% en un nivel medio y el 3,6% restante consideró que se establece en un nivel alto. Sobre la dimensión resultados, se demostró que un 60% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo, un 38,2% en un nivel medio y el 1,8% restante consideró que se establece en un nivel alto. Finalmente, en la dimensión procesos, se verificó que un 63,6% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo y un 36,4% restante consideró que se establece en un nivel medio.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable almacenamiento logístico y sus dimensiones

	V2: Almacenamiento logístico		D1: Gestión de transporte		D2: Gestión de inventario		D3: Servicio al cliente	
Nivel	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	39	70,9	32	58,2	37	67,3	37	67,3
Medio	16	29,1	22	40,0	18	32,7	16	29,1
Alto	0	0,0	1	1,8	0	0,0	2	3,6
Total	55	100,0	55	100,0	55	100,0	55	100,0

Con respecto a la variable almacenamiento logístico, se evidenció que un 70,9% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo y un 29,1% en un nivel medio.

Referente a la dimensión gestión de transporte, se observó que un 58,2% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo, un 40% comentó que se encuentra en un nivel medio y un 1,8% en un nivel alto. Acorde a la dimensión gestión de inventario, se demostró que un 67,3% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo y un 32,7% comentó que se encuentra en un nivel medio. Finalmente, la dimensión servicio al cliente, se verificó que un 67,3% de los participantes manifestaron que se posiciona en un nivel bajo, un 29,1% comentó que se encuentra en un nivel medio y un 3,6% en un nivel alto.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021.

Tabla 3

Correlación entre la gestión por procesos y almacenamiento logístico

		Gestión por Almacenamiento	
		procesos	logístico
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,658**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	55	55
Rho de Spearman	Almacenamiento logístico	,658**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	55	55

Tras la aplicación de la correlación de Spearman, se logró evidenciar que la representación de $r=0,658$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y moderado, por lo tanto, se verifica que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la gestión por procesos y gestión de transporte

		Gestión por procesos	Gestión de transporte	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Gestión de transporte	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Tras la aplicación de la correlación de Spearman, se logró evidenciar que la representación de $r=0,715$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y alto, por lo tanto, se verifica que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la gestión por procesos y gestión de inventario

		Gestión por procesos	Gestión de inventario	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Gestión de inventario	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Tras la aplicación de la correlación de Spearman, se logró evidenciar que la representación de $r=0,543$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y moderado, por lo tanto, se verifica que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la gestión por procesos y servicio al cliente

		Gestión por procesos	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,612**
			,000
	N	55	55
Rho de Spearman	Servicio al cliente	,612**	1,000
		,000	.
	N	55	55

Tras la aplicación de la correlación de Spearman, se logró evidenciar que la representación de $r=0,612$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y moderado, por lo tanto, se verifica que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

Se verificó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021, a un nivel moderado. Esta relación se comprobó gracias a la aplicación de Spearman, en la cual se obtuvo un coeficiente de 0,658.

En vista de que la gestión por procesos es percibida como baja por el 69,1% de los trabajadores encuestados de la entidad, se dedujo que carece de estrategias suficientes para generar valor en los procesos, optimizar el uso de recursos y evitar actividades repetitivas, lo cual se evidencia en un bajo nivel de almacenamiento logístico. El 70% de colaboradores considera esta última variable como baja, lo cual significa un deficiente desenvolvimiento del manejo de la cadena de suministros y, por lo tanto, una inadecuada gestión de las demandas de los clientes ya que no se cumplen los tiempos estipulados.

Adicional a lo mencionado, en los resultados de la encuesta se encontró como el casi 11% está de acuerdo en que la entidad cuenta con el aprovisionamiento necesario para abastecer cualquier requerimiento; sin embargo, hay un 25% tanto en desacuerdo como totalmente en desacuerdo y el 38% es indiferente con la idea; también, en la afirmación de que los requerimientos para el aprovisionamiento se realizan en base a la calidad y precio, el 34% se mostró indiferente con lo indicado, pero el casi 30% estuvo totalmente en desacuerdo, 25% en desacuerdo y 10% de acuerdo con la idea.

Una investigación relacionada fue la de Sánchez (2021), quien se enfocó en la relación entre la gestión de procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lambayeque. Del mismo modo, también trabajó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico y con un diseño no experimental, para lo cual se encuestaron a los servidores administrativos. Al igual que en este trabajo, se obtuvo una correlación a nivel medio, con un 0,442 en Spearman. Por lo tanto, la relación de la gestión por procesos se determina como importante tanto para la gestión administrativa, como en el estudio del autor, como para el almacenamiento logístico.

El almacenamiento logístico fue estudiado también por Rojas & Pacheco

(2019) para evaluar su rol en la competitividad de la empresa. Concluyeron que una adecuada logística en el almacenamiento garantiza el crecimiento exponencial de la gestión de almacenes y, como consecuencia, la relación con los clientes se ve beneficiada por la entrega eficiente de sus pedidos gracias al buen funcionamiento logístico. Además, mencionaron la tecnología como una herramienta que contribuye a dinamizar las operaciones para no caer en procedimientos rutinarios.

Por consiguiente, una correcta gestión de procesos que contenga estrategias específicas acordes a la entidad, significaría un acertado almacenamiento logístico que tenga en cuenta un cuidado especial del aprovisionamiento, la distribución y la calidad de productos que mejoren la infraestructura educativa del país.

En segundo lugar, como primer objetivo específico se logró evidenciar una relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión del transporte en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021. A través de la aplicación correlacional de Spearman, se obtuvo un $r=0,715$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y en un nivel alto.

Para garantizar un correcto despacho del producto, Vargas (2019) diseñó un sistema de gestión específico para esta función, concluyendo que la continuidad de la demanda se asegura con un cálculo eficiente del despacho y el tiempo que supone. Relacionado con lo planteado en esta investigación, el autor mencionó que el transporte requiere una buena gestión para la agilización de traslado, el cumplimiento del tiempo previsto de entrega de los productos y en condiciones óptimas.

Al encuestar a los colaboradores de dicha entidad, un 58,2% manifestó que la gestión de transporte se ejecuta en un nivel bajo. Aunado a una gestión por procesos también baja ante la percepción del 69,1% del personal estudiado, se dedujo que, si no se ejecuta un trabajo enfocado en la mejora de las actividades de la organización en general, entonces un área como la gestión de transporte también se ve perjudicada. El proceso de transporte de los materiales dirigidos a optimizar la infraestructura del sector educativo es de suma

importancia, ya que, si no se procede de forma adecuada, los procesos que se deben realizar en consecución se ven afectados para funcionar con efectividad.

Por lo tanto, comprobada la relación alta entre la gestión por procesos y la gestión de transporte en dicha entidad, se requiere que se mejoren aspectos funcionales de ambas variables para contar con estrategias y actividades orientadas a la mejora de actividades dentro del proceso de transporte, para que los recursos o materiales se trasladen ágilmente y se entreguen en el tiempo planteado dentro de la planificación. De esta forma, se asegura un recorrido seguro que significa la reducción de costes imprevistos por confusiones o demoras y se logra la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, respecto al segundo objetivo específico también se llegó a comprobar que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021. Por medio de la prueba de Spearman, se consiguió un $r=0,543$ y 0.00 sig , lo cual significa se considera como significativo y moderado.

En cuanto a lo estudiado en este trabajo, un 67,3% de personas encuestadas consideraron que la gestión de inventario se encuentra en un nivel bajo, lo cual supone que no hay un adecuado control que asegure el suministro de los productos en las diferentes áreas. De ser así, tanto la producción como los clientes se ven afectados, por ello se necesita un manejo de en el área administrativa para que se asegure la optimización de recursos y acciones que ayuden a lograr las metas establecidas de la organización.

Asimismo, en los resultados de las encuestas realizadas se destaca como el 36% está indiferente con que se realiza una correcta gestión de inventarios que disminuye la acumulación innecesaria de materiales, esto puede suceder porque no lo han presenciado o simplemente no sucede dentro de la organización, incluso el 27% está en desacuerdo, casi 30% totalmente en desacuerdo y un porcentaje menor que fue de 7.3% de acuerdo con lo mencionado; de igual forma, la afirmación acerca de que la gestión de inventario en la entidad actualmente evita la obsolescencia y depreciación de los productos por acumulación de materiales no deseados es apoyado por el 12% que estuvo

de acuerdo, pero el 49% en desacuerdo y el 21% totalmente en desacuerdo con ello; entonces, se sobre entiende que los clientes internos están señalando que existe exceso de productos almacenados que con el paso del tiempo son olvidados y no son dados a los consumidores, afectando en el inventario en su totalidad y modificando toda la gestión en general.

Por el mismo modo, en la afirmación de que se toma en cuenta la serie de costes que genera el ordenamiento, almacenamiento, producción y faltantes de las existencias para la gestión de inventario en la entidad solo fue apoyado por un 12.7% de los participantes; mientras que hay un 25% tanto para desacuerdo y otro porcentaje igual en desacuerdo con lo mencionado; a su vez, se destacó como el 30% estuvo en desacuerdo, 25% totalmente en desacuerdo y 34% indiferente en que se realizan los cálculos adecuados de la serie de costes generados para la correcta inversión del presupuesto asignado en la gestión de inventario en la entidad; igualmente, en el ítem donde se señala que se establece la cantidad correcta a solicitar a los proveedores que asegure la minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad existe que el 47% está en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo y un 38% indiferente con la idea indicada.

En similitud con lo visto en esta investigación, Dávila & Cruz (2019) implementaron un modelo de gestión por procesos para inventarios para identificar los procesos que se realizan en el Almacén general. Los autores usaron también la técnica de la encuesta para recolectar la información necesaria de 371 empleados de la institución estudiada. Como conclusión, resaltaron que un adecuado modelo de gestión se relaciona con una correcta asignación de bienes y suministros, permite la atención oportuna de los usuarios ante cualquier percance, se realiza la baja de bienes cuando se requiere y los trasposos se legalizan eficientemente.

Por ende, si es que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021, es necesario que esta primera variable se potencie por medio de la planificación y organización de actividades que conduzcan a un óptimo seguimiento de los bienes en cuanto a asignación,

disposición condiciones, detalles técnicos o particularidades, legalización de traspaso cuando es necesario y traslado. De este modo, se propicia una minimización de costes debido a lo organizado del proceso y aumento de ganancias que beneficien a los trabajadores y sobre todo, a los beneficiados por el Programa, para que cuenten con una buena infraestructura de sus instituciones educativas.

Del mismo modo, en cuanto al tercer objetivo específico tras la aplicación de la correlación de Spearman, se logró evidenciar que la representación de $r=0,612$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y moderado, por lo tanto, se verifica que la gestión por procesos se relaciona significativamente en el servicio al cliente en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021.

Igualmente, se determina en los resultados descriptivos de la dimensión es que el 67% considera con un rango bajo el servicio al cliente; mientras que el 32% lo percibe como medio y nadie de los participantes indica que sea alto; además, el 29% está en desacuerdo con que los productos solicitados se entregan de acuerdo a las especificaciones técnicas elaboradas por el cliente interno, pero 40% de muestra indiferente ante ello, 10% está de acuerdo y el 20% totalmente en desacuerdo.

Asimismo, según la afirmación de que se mantiene un inventario actualizado con la finalidad de asegurar la disponibilidad del producto y evitar inconvenientes con el cliente interno fue apoyado por el 14.5% que estuvo de acuerdo; mientras que, el 32% es indiferente y el 30% en desacuerdo; también, del total de los participantes se indicó como el 43% es indiferente frente a la afirmación de que los productos son almacenados correctamente a fin de salvaguardar su calidad, el 14.5% está de acuerdo con ello y el 23% totalmente en desacuerdo.

Así, se establece que el 30% está en desacuerdo y el 32% totalmente en desacuerdo con que el personal que manipula los productos está correctamente capacitado con el fin de asegurar la calidad de los productos, pero existe casi un 10% que está de acuerdo y el 27% indiferente con ello; a su vez, el 25% está ni

de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal proporciona información adecuada sobre el estado del pedido, pero el 23% está totalmente en desacuerdo, 38% en desacuerdo y el 12% de acuerdo; seguidamente, se evidencia como el 34% se posiciona en desacuerdo, 25% totalmente en desacuerdo y el 30% indiferente con que se brindan facilidades para la atención de reclamos de los clientes internos; sin embargo hay un 9% que señaló estar de acuerdo con lo mencionado; adicionalmente, el 38 está en desacuerdo y el 18.2% totalmente en desacuerdo con que el área de logística proporciona instrucciones adecuada para que el cliente realice fácilmente su pedido y talvez esto ocurra porque no se toma en consideración la opinión que presenten ellos o la directiva no presenta interés alguno en como puedan realizar las actividades laborales, afectando tanto a los resultados del servicio o producto que otorga la organización.

Por otro lado, se manifestó en la afirmación de que existe una comunicación asertiva entre el cliente interno y el área de logística respecto a las alternativas del producto solicitado, donde casi el 30% está totalmente en desacuerdo, 27% en desacuerdo y el 30% indiferente con lo señalado, pero el 12.7% está de acuerdo con que si existe una comunicación asertiva entre ellos; por lo tanto, se identifica como los colaboradores no se logran comunicar efectivamente con la directiva, provocando que existan algunos inconvenientes acerca de sus inquietudes que tengan o que no se sientan satisfechos con ellos.

En esta misma línea, el autor Figueroa (2018) especificó dentro de sus conclusiones que por medio de las encuestas realizadas en su estudio obtuvo los principales problemas en la gestión logística que se presentan en las organizaciones, tales como la falta de control en estos procesos y la falta de capacitación hacia el personal para la utilización del equipo, generando que ellos realicen sus actividades de formas incorrecta y cometiendo muchos errores en el proceso; además, de no hacer estos puede afectar en los resultados finales que la empresa quiere dar en sus servicios o productos.

En el mismo ámbito, los autores Rojas y Pacheco (2019) resaltaron en su investigación como conclusión final que actualmente la gestión logística debería apoyarse en las nuevas tecnologías que ayudarán y serán de mayor relación

dentro de las operaciones, este con la finalidad de que los colaboradores no sientan que sus actividades laborales diarias no son una rutina y puedan cambiar el ambiente de su trabajo, causando una mejor satisfacción y opinión acerca de su empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se verificó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021, a un nivel moderado. Esta relación se comprobó gracias a la aplicación de Spearman, en la cual se obtuvo un coeficiente de 0,658.
2. Se indicó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021. A través de la aplicación correlacional de Spearman, se obtuvo un $r=0,715$ y 0.00 sig, datos considerados como representativamente significativo y en un nivel alto.
3. Se llegó a comprobar que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021. Por medio de la prueba de Spearman, se consiguió un $r=0,543$ y 0.00 sig, lo cual significa se considera como significativo y moderado.
4. Finalmente, se logró evidenciar que la gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima, 2021. Ello se verificó mediante la aplicación de la prueba de Spearman, donde se obtuvo una representación de $r=0,612$ y 0.00 sig, que son datos considerados como representativamente significativo y moderado.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la entidad, para mejorar el nivel de factibilidad de la gestión por procesos se requiere un desarrollo de las tecnologías de información, como puede ser la implementación de un sistema de gestión de flujo de trabajo, sistema de gestión de relación el cliente o un sistema de diseño de recursos institucionales, los cuales permitirán crear una institución sincronizada y con una correcta distribución de actividades, formalizando una visión integra de la organización.

Segundo: Se sugiere que la gestión de transporte sea llevada a cabo por medio de una logística que controle los productos entorno al desplazamiento, asimismo que se registre la mercancía distribuida a cada receptor y con una rapidez optima, con el fin de liberar cierto espacio en el almacén y pueda existir un continuo proceso.

Tercero: Es necesario efectuar con propiedad el nivel de stock, supervisión, evaluación y custodio de los elementos o productos que se encuentren disponibles dentro del inventario. Además, establecer una actividad logística multi almacén.

Cuarto: Finalmente, es importante establecer un grupo de operadores que establezcan una actividad controladora detallada acorde a las actividades y logísticas que establece cada consumidor, por lo que el servicio del cliente debe poseer responsabilidad, compromiso, delimitación del tiempo y correctos procesos.

REFERENCIAS

- AL-Mutairi, A., Naser, K., & Fayez, F. (2018). Obstacles toward Adopting Electronic Government in an Emerging Economy: Evidence from Kuwait. *Asian Economic and Financial Review*, 8(6), 832-842. doi:<https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2018.86.832.842>
- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*, 7(2), 122-149. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Lima: Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Universidad de Lima.
- Amira, A., & Soumeiya, B. (2019). The Electronic Government of Quebec—The Canadian. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 15(3), 143-165. Obtenido de <http://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5c93375c3567e.pdf>
- Andrades Rivas, E. (2019). La sociedad anónima en la tradición jurídica hispano-indiana. *Revista de estudios históricos jurídicos*. Obtenido de <http://www.rehj.cl/index.php/rehj/article/view/554/525>
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(10). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arrieta Idiákez, F. J. (2020). *La sociedad cooperativa como instrumento para contribuir a la integración social y laboral*. Dykinson.
- Ascencio, S. V. (2019). *Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018*. Obtenido de

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35620>
- Asturias. (2018). *Gestión por Procesos*. Asturias Corporación Universitaria. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Ayuso Murillo , D., Fernández del Palacio, E., & Velasco Morillo, E. (2019). *Cuidados al paciente crónico y gestión de casos en enfermería*. EditDiazSantos.
- Barragán Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Beneges, E., & Robledo, J. C. (2017). *Acumulación y productividad del capital en España y sus comunidades autónomas en el siglo XXI*. Fundación BBVA.
- Beynon-Davies, P. (2018). *Sistemas de información: Introducción a la informática en las organizaciones*. Reverte.
- Binimelis Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. *Reflexiones desde el Trabajo Social*. 20(3). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH>
- Brenner, P. (2020). *Understanding Survey Methodology: Sociological Theory and Applications*. Springer Nature. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=O-oEEAAQBAJ&dq=survey+in+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s_s
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Routledge. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=RYmUDwAAQBAJ&dq=customer+service&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Bwalya, K. (2018). *The e-Government Development Discourse: Analysing Contemporary and Future Growth Prospects in Developing and Emerging Economies*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=NGmPDwAAQBAJ&dq=e-government&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Caridad, R., & Negrin, E. (2018). Evaluación de los costos logísticos de almacenamiento en entidades de servicios petroleros. *Ciencias Técnicas*.

- Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161004/>
- Carreño Paredes, M., Albornoz Arias, N., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M., & Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39(16), 32. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2170/Formaci%c3%b3n%20para%20el%20emprendimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castellano, A. (2021). *Logística comercial internacional 2a edición*. Universidad del norte editorial.
- Castro Medina, A. (2018). *Economía popular y solidaria ¿Realidad o utopía?* Universidad politécnica salesiana.
- Chavéz Valdez, S. M., Esparza del Villar, Ó. A., & Riosvelasco Moreno, L. (2020). Diseños preexperimentales y cuasiexperimentales aplicados a las ciencias sociales y la educación. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 2(2), 167-178. Obtenido de <https://revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/104>
- Checa, C. (2017). *Reclamaciones económico-administrativa*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Chu Rubio, M. (2019). *Finanzas aplicadas: Teoría y práctica*. Ediciones de la U.
- Colbert Dias, J., & Ferreira, A. (2020). The incorporation of the specific purpose company in the public private partnerships and its equity autonomy. *EBSCO*, 2(33), 60-79. Obtenido de <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/4353>
- Congreso de la República. (3 de diciembre de 2021). Ley General de Sociedades, Ley N° 26887. El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2516154-26887>
- Cuba Girón, I. E., & Cayro Salas, E. E. (2018). Propuesta de mejora en la etapa de planificación de la programación del cuadro de necesidades de productos farmacéuticos, adquiridos a través de las compras corporativas sectoriales, ejecutadas por encargo al Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos. *[Tesis de Maestría]*. Repositorio Universidad Continental.

- Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4986>
- Dagba, G., Opoku, P., & Amankwa, O. (2019). Promoting Inclusiveness and Participation in Governance: The Directions of Electronic Government in Ghana. *International Journal of Social Sciences*, 7(3). Obtenido de <https://indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijsw&volume=7&issue=3&article=007>
- Davies, C., & Fillery-Travis, A. (2020). *Quantitative and statistical approaches*. ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342277450_Quantitative_and_statistical_approaches
- Davila Pinto, G., & Cruz Llumiquinga, B. (2019). *Modelo de gestión por procesos para inventarios en el Instituto Nacional de Estadística y Censos*. [Tesis de maestría, Universidad de Israel]. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2009>
- De la Cruz, J. G. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29773>
- Duque, O. Y. (2017). *Procesos administrativos- eje 2 analicemos la situación*. AREANDINA. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2050/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EAE Business School. (2018). *Gestión de almacenes. Todo lo que hay que saber*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/gestion-de-almacenes-todo-lo-que-hay-que-saber/>
- Egorova, Y., & Delakhova, A. (2019). Optimization of transport activity of industrial enterprises in the Arctic region based on logistics solutions. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*.
- Eslava, A. (2017). *Canales de distribución logístico-comerciales*. Ediciones de la U.
- Espigares Huete, G. V., & Ortíz del Valle, M. C. (2021). *Análisis crítico de los derechos de garantía en el tráfico mercantil*. Aranzadi.
- Estrella Espinoza, I. I. (2020). *Gestión por procesos de los laboratorios de la*

- FAIA para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad Nacional del centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6417/T010_20904063_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñan, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. ECOE ediciones.
- Ferro Veiga, J. M. (2020). *Temario al proceso selectivo al cuerpo de ayudantes de instituciones penitenciaria*.
- Figuroa Veloz, M. A. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cia. Ltda. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Fleming, Y., & Zegwaard, K. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. *Internacional Journal of work-Integrated Learning*, 19(3), 205-2013. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Flores, M. (2022). *La competitividad en la gestión empresarial ante la moneda única europea*. Uhu Publicaciones.
- Franco, F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización... del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(70). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3575/357559200005/html/>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Teseo.
- Gambini García, A. K. (2020). Buenas prácticas de almacenamiento en la distribución de material educativo en la DIGERE - 2019. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47996>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-

18992020000300124

- García, S. (2021). *Teoría económica de la empresa: Fundamentos teóricos*. Editdiazdesantos.
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. EditDiazdeSantros.
- Gil, J. V. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Parainfo.
- González de Uña, O. J. (2020). *El reto de innovación abierta como instrumento público para desarrollar nuevas soluciones TIC en territorios mediterráneos*. INAP.
- González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XVI(28).
- Guyer, J. P. (2019). *Una introducción a los principios de diseño para sistemas de protección catódica*.
- Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals*. Lindsay Lawrence.
- Hernández Muñoz, R. (2017). Libro de logística de Almacenes. *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/31522167/LIBRO_DE_LOGISTICA_DE_ALMACENES
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hirano, H. (2017). *poka-yoke (Spanish): Mejorando la Calidad del Producto Evitando los Defectos*. Productivity Press.
- Holzer, M., Manoharan, A., & Melitski, J. (2019). *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices*. Melvin & Leigh Publishers. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=e-mTDwAAQBAJ&dq=e-government&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, IV(8), 243-261.
- Hujrán, O., Alarabiat, A., & Al-Adwan, A. (2021). Digitally Transforming Electronic Governments into Smart Governments: SMARTGOV, an Extended Maturity Model. *SAGE journals*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/02666669211054188>
- Kvam, R. (2018). *Evaluación del impacto social*. BID.
- Kvam, R. (2018). *Evaluación del impacto social*. BID.
- Lai, P. (2018). Research methodology for novelty technology . *Journal of Information Systems and Technology Management*, 15, 1-17. Obtenido de <https://www.revistas.usp.br/jistem/article/view/160852>
- Larini, M., & Barthes, A. (2018). Quantitative and Statistical Data in Education : From Data Collection to Data Processing. *John Wiley & Sons, Incorporated*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2133952269/4E87C02CD3AA4C22PQ/8?accountid=37408>
- Laroza, E. (2015). Derecho Societario Peruano. Ley General de Sociedades del Perú. *2da edición*, 54. Gaceta Jurídica.
- Lindgren, I., Janssen, M., & Lee, H. (2019). *Electronic Government: 18th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2019, San Benedetto Del Tronto, Italy, September 2–4, 2019, Proceedings*. Springer. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6f6pDwAAQBAJ&dq=e-government&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- López, M., & Gómez, X. (2018). *Gestión de costos y precios*. México: Patria educación. Obtenido de https://www.academia.edu/44238894/Gestion_de_Costos_y_precios
- López, R. (2021). *Logística de aprovisioamiento*. Paraninfo.
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes decooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/28065533013.pdf>
- Martins, R., Pereira, M., Ferreira, L., Sá, J., & Silva, F. (2021). Warehouse perations logistics improvemenet in a cork stopper factory. *Elsevier*.

- Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920321144>
- Marx, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the academic teaching and research environment: Methodologies and cases in business research*. Springer.
- Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Marx, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the academic teaching and research environment: Methodologies and cases in business research*. Springer.
- Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Matos Sáenz de Cerna, A. L. (2020). *Constitución de Sociedad Anónima y la Tecnología de la Información y Comunicación en el Servicio Público Registral – Oficina Registral de Huaral 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57272>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*, 27(2).
- Merodio, M. (2021). *Empresa familiar: La alquimia del legado*. Innovación editorial lagares .
- Molinillo, S. (2020). *Distribución comercial aplicada*. ESIC editorial.
- Mondragón Pedrero, A. F. (2017). *La sociedad anónima y sus órganos sociales*. Colegio de Profesores de derecho civil - UNAM. Obtenido de
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4488/14.pdf>
- Montes de Oca, A. M. (2021). *Logística 5.0: Transporta tu logística al mundo digital*.
- Mora Pérez, P. (2017). *Instalación y configuración de los nodos de interconexión de redes privadas con públicas* . Elearning s.l.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. Obtenido de
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_

es.pdf

- OECD. (2020). *Manual de la OCDE sobre la integridad pública*. OECD.
- Olvera, K., & Castillo, D. (2020). Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES. *Conciencia Tecnológica*(60). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>
- Osman, I., Anouze, A., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values. *Elsevier*, 278(2), 514-532. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221719301468>
- Otzen, T., & Manteorola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Internacional Journal Morphology*, 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Peinado, H. S., & Rodríguez Sánchez, J. H. (2021). *Manual de gestión y administración educativa*. Magisterio Editorial.
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2020). *Prontuario Mercantil 2020*. Taxxx editores.
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2021). *Prontuario Mercantil*. Taxxx.
- Pérez, L. B. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5876>
- Ponce, O. S., Morejón, M. E., Salazar, G. E., & Baque, E. R. (2019). *Introducción a las finanzas*. ALicante: 3 Ciencias. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2019.50>
- Queiròs, A., Faria, D., & Almeida, F. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. *European Journal of education studies*, 3(9), 369-387. Obtenido de <https://oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/1017>
- Quintana Adriano, E. A. (2018). La vigencia del código de comercio de 1890. *Universidad Nacional autónoma de México*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4741/16.pdf>
- Ramírez, G., & Rivera, J. (2018). Gestión Logística Integral, Mejores Prácticas en la cadena de Abastecimiento . [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reijers, H. (2021). Business Process Mangement: The evolution of a discipline. *Elsevier*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361521000117>
- Reynoso, O. P. (2018). *La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017*. Tesis Doctorado. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>
- Rincón Cárdenas, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&dq=gobierno+electronico&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rodriguez Boijvar, M. P., & Cort,s Cediell, M. E. (2020). *Digital Government and Achieving E-Public Participation: Emerging Research and Opportunities: Emerging Research and Opportunities*. IGI Global. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5kjmDwAAQBAJ&dq=e-government&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, R., & Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos de una universidad. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959312011/>
- Rojas Gómez, C., & Pacheco Yepes, V. (2019). Logística de Almacenamiento Como Factor de Desarrollo Competitivo de la Empresa.
- Roque , M., & Macpherson, L. (2018). An analysis of the ethics of principles, 40 years later. *Bioetica*, 26(2), 189-197. doi:<https://doi.org/10.1590/1983-80422018262239>
- Sánchez Acevedo, M. E. (2015). *El derecho a la buena administración electrónica*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Obtenido de

- <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/50882/Tesis%20version%20final%20abierta.pdf?sequence=1>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, P. H. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53257>
- Saravia, J. I. (2019). *La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica*. Obtenido de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/viewFile/2674/2883>
- Sepúlveda Donoso, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto Vivar, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>
- Stehlik, K., & Babinec, A. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistics*. Packt Publishing Ltd,. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-JIGDwAAQBAJ&dq=SPSS&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Stehlik, K., & Babinec, A. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistics*. Packt Publishing Ltd. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-JIGDwAAQBAJ&dq=SPSS&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Stockemer, D. (2018). *Quantitative Methods for the Social Sciences: A Practical Introduction with Examples in SPSS and Stata*. Springer. Obtenido de

- https://books.google.com.pe/books?id=YPh6DwAAQBAJ&dq=questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlink
- Tauca Llaja, L. C. (2018). Modelos de gestión administrativa para el control de los recursos logísticos en las instituciones educativas estatales de la provincia de Chachapoyas 2015. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22009>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: the methodology for interdisciplinary research framework . *Quality and Quantity*, 52(3), 1209-1225. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11135-017-0513-8>
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Marge books.
- Toso Milos, A. (2018). El oficial cumplimiento en el marco de un modelo integrado de compliance en las sociedades anónimas. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3710/371070187022/>
- Valdivielso García, Y. (2018). *La presonación procesal ante el juzgado de instrucción de menores*. Bosh.
- Valencia Granados, J. (2019). Metodología de diagnóstico logístico de almacenes y centros de distribución. *Realidad y Reflexión*, 49(49), 93-105.
- Vargas Santizo, M. L. (2019). Diseño de un sistema de gestión integrado de logística para el despacho de producto terminado en una planta de envasado y distribución de bebidas no carbonatadas. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12575/1/Marvin%20Leonel%20Vargas%20Santizo.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

- Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Scielo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Waldron, J. (2018). *Contra el gobierno de los jueces: Ventajas y desventajas de tomar decisiones*. Igualitaria.
- Yamada, G. (2021). *Educación superior y empleo en el Perú: una brecha persistente*. Universidad del pacífico.
- Ydrogo, M. D. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43239>
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2017). El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el almacenamiento logístico en el PRONIED, Lima, 2021.	VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES
			Características	Reducir la variabilidad innecesaria.	1	Bajo 18-42
				Eliminar las ineficiencias.	2	
				Optimizar el empleo de los recursos.	3	
				Mejorar las actividades desarrolladas.	4	
			Resultados	Resultados económicos.	5,6	Regular 43-67
				Satisfacción de los clientes.	7,8	
				Satisfacción del personal.	9,10	
				Impacto en la sociedad.	11,12	
			Procesos	Mejora continua de los procesos.	13,14	Alto 68-90
				Rediseño de los procesos.	15,16	
Reingeniería de los procesos.	17,18					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO			

¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión del transporte en el PRONIED, Lima, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES		
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	Gestión del transporte	Aprovisionamiento.	1,2	Bajo 18-42 Regular 43-67		
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.		Servicio al cliente	Distribución.		3,4	
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	Gestión de inventario		Acumulación de materiales.		5,6	
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.			Servicio al cliente	Serie de costes.	7,8	
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.				Gestión de inventario	Minimización de costes.	9,10
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	Servicio al cliente				Entrega.	11
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.					Gestión de inventario	Disponibilidad del producto.
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.				Servicio al cliente		Calidad del producto.
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.		Gestión de inventario				Información sobre el pedido.
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.					Servicio al cliente	Condiciones para efectuar reclamaciones.
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con la gestión de inventario en el PRONIED, Lima, 2021.			Gestión de inventario			Facilidades para realizar el pedido.
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021?	Determinar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente con el servicio al cliente en el PRONIED, Lima, 2021.		Servicio al cliente				Flexibilidad frente a variaciones.
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS					ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL

Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental de corte transversal	Población: 55 trabajadores de la entidad pública de educación. Muestra: 55 trabajadores de la entidad pública de educación.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	SPSS
--	--	--	------

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Gestión por procesos	Considerada como un enfoque de trabajo en la cual se busca la mejora de las actividades mediante un proceso que permita una mayor rentabilidad y genere mayores ventajas a quien se le está realizando el servicio, por lo cual este tipo de pasos requieren de una gestión para poder determinar y revisar si está llevando en buenos términos (Rodríguez y Pérez, 2018).).	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por 3 dimensiones, Características, Resultados y Procesos.	Características	Reducir la variabilidad innecesaria	Totalmente en desacuerdo (1)
				Eliminar las ineficiencias	
				Optimizar el empleo de los recursos	En desacuerdo (2)
				Mejorar las actividades desarrolladas	
			Resultados	Resultados económicos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
				Satisfacción de los clientes	
				Satisfacción del personal	
				Impacto en la sociedad	
			Procesos	Mejora continua de los procesos	De acuerdo (4)
				Rediseño de los procesos	
Reingeniería de los procesos					
					Totalmente de acuerdo (5)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Almacenamiento logístico	Se trata de la recepción de bienes y herramientas que van a ser almacenadas dentro de áreas específicas donde se va a tener que velar por mantener el correcto estado el material guardado como también mantener su conservación de manera eficiente para que este no pierda valor con el tiempo (Caridad y Negrín, 2018).	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por 3 dimensiones, Gestión del transporte, Gestión de inventario y Servicio al cliente.	Gestión del transporte	Aprovisionamiento	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Distribución	
			Gestión de inventario	Acumulación de materiales	
				Serie de costes	
				Minimización de costes	
			Servicio al Cliente	Entrega	
				Disponibilidad del producto	
				Calidad del producto	
				Información sobre el pedido	
				Condiciones para efectuar reclamaciones	
Facilidades para realizar el pedido					
Flexibilidad frente a variaciones					

ANEXO N° 03: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS

CUESTIONARIO

Título: “Gestión por procesos y su relación en el almacenamiento logístico en una entidad pública de educación, Lima, 2021”

Indicaciones:

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
-------------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	----------------------------

GESTIÓN POR PROCESOS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS					
1. En el proceso de almacenamiento logístico de la entidad se cuenta con la variabilidad necesaria que permite un eficiente desenvolvimiento de la gestión.					
2. El proceso de almacenamiento logístico de la entidad es lo suficientemente consistente y eficiente, que permite brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.					
3. Los recursos intervinientes en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad son optimizados de tal manera que los productos pueden ser empleados de manera adecuada y en el momento pertinente.					

4. Las actividades que se desarrollan en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad han sido recientemente evaluadas y mejoradas.					
DIMENSIÓN: RESULTADOS					
5. La(s) persona(s) encargada(s) de dirigir el almacenamiento logístico en la entidad cuentan con la capacidad de gestión, el uso de estrategias y la expertis necesaria para la maximización de resultados económicos en la gestión del proceso.					
6. Se realiza una planificación adecuada, proyectándose con antelación que permite obtener resultados económicos óptimos y por ende cumplir los objetivos.					
7. El cliente interno y externo es atendido correctamente y en un tiempo prudente, lo que se refleja en su aceptación y satisfacción.					
8. Se cuenta con las estrategias adecuadas y el personal correctamente capacitado que permite lograr un cliente satisfecho.					
9. Se cuenta con un ambiente laboral agradable y un trato accesible por parte del responsable del área, lo que genera un personal satisfecho.					
10. El personal de almacenamiento logístico se siente satisfecho e incentivado con capacitaciones y reconocimientos a su desempeño laboral.					
11. Las estrategias y herramientas utilizadas en el almacenamiento logístico de la entidad permiten cumplir las metas evidenciando el impacto en la sociedad.					

12. Las políticas y estrategias, así como la eficiencia del personal de almacenamiento logístico de la entidad impacta positivamente en la sociedad.					
DIMENSIÓN: PROCESOS					
13. La entidad cuenta con una línea de mejora continua en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad.					
14. La mejora continua del proceso de almacenamiento logístico de la entidad favorece la rentabilidad de la entidad.					
15. La entidad realiza frecuentemente el rediseño del proceso de almacenamiento logístico de acuerdo a las nuevas necesidades y cambios que se presentan.					
16. El último rediseño del proceso de almacenamiento logístico de la entidad actualmente evita la incurrancia de errores frecuentes.					
17. Se evidencia una baja de rendimiento en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad que amerita realizar una reingeniería de procesos.					
18. Hay cambios significativos en la normatividad y/o empleo de tecnología que amerita realizar una reingeniería de procesos.					

VARIABLE 2: ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO

CUESTIONARIO

Título: “Gestión por procesos y su relación en el almacenamiento logístico en una entidad pública de educación, Lima, 2021”

Indicaciones:

El cuestionario respeta los datos de confidencialidad, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo 5	En desacuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 2	Totalmente de acuerdo 1
-------------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	----------------------------

ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TRANSPORTE					
1. La entidad cuenta con el aprovisionamiento necesario para abastecer cualquier requerimiento					
2. Los requerimientos para el aprovisionamiento se realizan en base a calidad y precio.					
3. Se cuenta con estrategias mapeadas para la distribución que evidencian un traslado eficiente e inmediato.					
4. Se cuenta con una planificación de distribución para satisfacer al cliente en cuanto al tiempo de su entrega.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE INVENTARIO					

5. Se realiza una correcta gestión de inventarios que disminuye la acumulación innecesaria de materiales.					
6. La gestión de inventario en la entidad, actualmente evita la obsolescencia y depreciación de los productos por acumulación de materiales no deseados.					
7. Se toma en cuenta la serie de costes que genera el ordenamiento, almacenamiento, producción y faltantes de las existencias para la gestión de inventario en la entidad					
8. Se realizan los cálculos adecuados de la serie de costes generados para la correcta inversión del presupuesto asignado en la gestión de inventario en la entidad.					
9. Se establece la cantidad correcta a solicitar a los proveedores que asegure la minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.					
10. Se realiza una inversión adecuada en mantenimientos y seguros de las existencias como estrategia de minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.					
DIMENSIÓN: SERVICIO AL CLIENTE					
11. Los productos solicitados se entregan de acuerdo a las especificaciones técnicas elaboradas por el cliente interno.					

12. Se mantiene un inventario actualizado a fin de asegurar la disponibilidad del producto y evitar inconvenientes con el cliente interno.					
13. Los productos son almacenados correctamente a fin de salvaguardar su calidad					
14. El personal que manipula los productos está correctamente capacitado, así asegurar la calidad de los productos.					
15. El personal proporciona la información adecuada sobre el estado del pedido.					
16. Se brindan facilidades para la atención de reclamos de los clientes internos.					
17. El área de logística proporciona instrucciones adecuadas para que el cliente realice fácilmente su pedido.					
18. Existe una comunicación asertiva entre el cliente interno y el área de logística respecto a las alternativas del producto solicitado					

ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS							
1	En el proceso de almacenamiento logístico de la entidad se cuenta con la variabilidad necesaria que permite un eficiente desenvolvimiento de la gestión.	X		X		X		
2	El proceso de almacenamiento logístico de la entidad es lo suficientemente consistente y eficiente, que permite brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.	X		X		X		
3	Los recursos intervinientes en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad son optimizados de tal manera que los productos pueden ser empleados de manera adecuada y en el momento pertinente.	X		X		X		
4	Las actividades que se desarrollan en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad han sido recientemente evaluadas y mejoradas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESULTADOS							
5	La(s) persona(s) encargada(s) de dirigir el almacenamiento logístico en la entidad cuenta con la capacidad de gestión, el uso de estrategias y la expertis necesaria para la maximización de resultados económicos en la gestión del proceso.	X		X		X		
6	Se realiza una planificación adecuada, proyectándose con antelación que permite obtener resultados económicos óptimos y por ende cumplir los objetivos.	X		X		X		

7	El cliente interno y externo es atendido correctamente y en un tiempo prudente, lo que se refleja en su aceptación y satisfacción.	X		X		X		
8	Se cuenta con las estrategias adecuadas y el personal correctamente capacitado que permite lograr un cliente satisfecho.	X		X		X		
9	Se cuenta con un ambiente laboral agradable y un trato accesible por parte del responsable del área, lo que genera un personal satisfecho.	X		X		X		
10	El personal de almacenamiento logístico se siente satisfecho e incentivado con capacitaciones y reconocimientos a su desempeño laboral.	X		X		X		
11	Las estrategias y herramientas utilizadas en el almacenamiento logístico de la entidad permiten cumplir las metas evidenciando el impacto en la sociedad.	X		X		X		
12	Las políticas y estrategias, así como la eficiencia del personal de almacenamiento logístico de la entidad impactan positivamente en la sociedad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad cuenta con una línea de mejora continua en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad.	X		X		X		
14	La mejora continua del proceso de almacenamiento logístico de la entidad favorece la rentabilidad de la entidad.	X		X		X		
15	La entidad realiza frecuentemente el rediseño del proceso de almacenamiento logístico de acuerdo a las nuevas necesidades y cambios que se presentan.	X		X		X		
16	El último rediseño del proceso de almacenamiento logístico de la entidad actualmente evita la incurrencia de errores frecuentes.	X		X		X		

17	Se evidencia una baja de rendimiento en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X	
18	Hay cambios significativos en la normatividad y/o empleo de tecnología que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. SILVIA LILIANA SALAZAR LLERENA

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DEL TRANSPORTE							
1	La entidad cuenta con el aprovisionamiento necesario para abastecer cualquier requerimiento	X		X		X		
2	Los requerimientos para el aprovisionamiento se realizan en base a calidad y precio.	X		X		X		
3	Se cuenta con estrategias mapeadas para la distribución que evidencian un traslado eficiente e inmediato.	X		X		X		
4	Se cuenta con una planificación de distribución para satisfacer al cliente en cuanto al tiempo de su entrega.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE INVENTARIO							
5	Se realiza una correcta gestión de inventarios que disminuye la acumulación innecesaria de materiales.	X		X		X		
6	La gestión de inventario en la entidad, actualmente evita la obsolescencia y depreciación de los productos por acumulación de materiales no deseados.	X		X		X		
7	Se toma en cuenta la serie de costes que genera el ordenamiento, almacenamiento, producción y faltantes de las existencias para la gestión de inventario en la entidad	X		X		X		
8	Se realizan los cálculos adecuados de la serie de costes generados para la correcta inversión del presupuesto asignado en la gestión de inventario en la entidad.	X		X		X		

9	Se establece la cantidad correcta a solicitar a los proveedores que asegure la minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
10	Se realiza una inversión adecuada en mantenimientos y seguros de las existencias como estrategia de minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIO AL CLIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los productos solicitados se entregan de acuerdo a las especificaciones técnicas elaboradas por el cliente interno.	X		X		X		
12	Se mantiene un inventario actualizado a fin de asegurar la disponibilidad del producto y evitar inconvenientes con el cliente interno.	X		X		X		
13	Los productos son almacenados correctamente a fin de salvaguardar su calidad	X		X		X		
14	El personal que manipula los productos está correctamente capacitado, así asegurar la calidad de los productos.	X		X		X		
15	El personal proporciona la información adecuada sobre el estado del pedido.	X		X		X		
16	Se brindan facilidades para la atención de reclamos de los clientes internos.	X		X		X		
17	El área de logística proporciona instrucciones adecuadas para que el cliente realice fácilmente su pedido.	X		X		X		
18	Existe una comunicación asertiva entre el cliente interno y el área de logística respecto a las alternativas del producto solicitado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. SILVIA LILIANA SALAZAR LLERENA

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS							
1	En el proceso de almacenamiento logístico de la entidad se cuenta con la variabilidad necesaria que permite un eficiente desenvolvimiento de la gestión.	X		X		X		
2	El proceso de almacenamiento logístico de la entidad es lo suficientemente consistente y eficiente, que permite brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.	X		X		X		
3	Los recursos intervinientes en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad son optimizados de tal manera que los productos pueden ser empleados de manera adecuada y en el momento pertinente.	X		X		X		
4	Las actividades que se desarrollan en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad han sido recientemente evaluadas y mejoradas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESULTADOS							
5	La(s) persona(s) encargada(s) de dirigir el almacenamiento logístico en la entidad cuenta con la capacidad de gestión, el uso de estrategias y la expertis necesaria para la maximización de resultados económicos en la gestión del proceso.	X		X		X		
6	Se realiza una planificación adecuada, proyectándose con antelación que permite obtener resultados económicos óptimos y por ende cumplir los objetivos.	X		X		X		

7	El cliente interno y externo es atendido correctamente y en un tiempo prudente, lo que se refleja en su aceptación y satisfacción.	X		X		X		
8	Se cuenta con las estrategias adecuadas y el personal correctamente capacitado que permite lograr un cliente satisfecho.	X		X		X		
9	Se cuenta con un ambiente laboral agradable y un trato accesible por parte del responsable del área, lo que genera un personal satisfecho.	X		X		X		
10	El personal de almacenamiento logístico se siente satisfecho e incentivado con capacitaciones y reconocimientos a su desempeño laboral.	X		X		X		
11	Las estrategias y herramientas utilizadas en el almacenamiento logístico de la entidad permiten cumplir las metas evidenciando el impacto en la sociedad.	X		X		X		
12	Las políticas y estrategias, así como la eficiencia del personal de almacenamiento logístico de la entidad impactan positivamente en la sociedad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad cuenta con una línea de mejora continua en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad.	X		X		X		
14	La mejora continua del proceso de almacenamiento logístico de la entidad favorece la rentabilidad de la entidad.	X		X		X		
15	La entidad realiza frecuentemente el rediseño del proceso de almacenamiento logístico de acuerdo a las nuevas necesidades y cambios que se presentan.	X		X		X		
16	El último rediseño del proceso de almacenamiento logístico de la entidad actualmente evita la incurrancia de errores frecuentes.	X		X		X		

17	Se evidencia una baja de rendimiento en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X	
18	Hay cambios significativos en la normatividad y/o empleo de tecnología que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FERNANDO ESCUDERO VÍLCHEZ

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DEL TRANSPORTE							
1	La entidad cuenta con el aprovisionamiento necesario para abastecer cualquier requerimiento	X		X		X		
2	Los requerimientos para el aprovisionamiento se realizan en base a calidad y precio.	X		X		X		
3	Se cuenta con estrategias mapeadas para la distribución que evidencian un traslado eficiente e inmediato.	X		X		X		
4	Se cuenta con una planificación de distribución para satisfacer al cliente en cuanto al tiempo de su entrega.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE INVENTARIO							
5	Se realiza una correcta gestión de inventarios que disminuye la acumulación innecesaria de materiales.	X		X		X		
6	La gestión de inventario en la entidad, actualmente evita la obsolescencia y depreciación de los productos por acumulación de materiales no deseados.	X		X		X		
7	Se toma en cuenta la serie de costes que genera el ordenamiento, almacenamiento, producción y faltantes de las existencias para la gestión de inventario en la entidad	X		X		X		
8	Se realizan los cálculos adecuados de la serie de costes generados para la correcta inversión del presupuesto asignado en la gestión de inventario en la entidad.	X		X		X		

9	Se establece la cantidad correcta a solicitar a los proveedores que asegure la minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
10	Se realiza una inversión adecuada en mantenimientos y seguros de las existencias como estrategia de minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIO AL CLIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los productos solicitados se entregan de acuerdo a las especificaciones técnicas elaboradas por el cliente interno.	X		X		X		
12	Se mantiene un inventario actualizado a fin de asegurar la disponibilidad del producto y evitar inconvenientes con el cliente interno.	X		X		X		
13	Los productos son almacenados correctamente a fin de salvaguardar su calidad	X		X		X		
14	El personal que manipula los productos está correctamente capacitado, así asegurar la calidad de los productos.	X		X		X		
15	El personal proporciona la información adecuada sobre el estado del pedido.	X		X		X		
16	Se brindan facilidades para la atención de reclamos de los clientes internos.	X		X		X		
17	El área de logística proporciona instrucciones adecuadas para que el cliente realice fácilmente su pedido.	X		X		X		
18	Existe una comunicación asertiva entre el cliente interno y el área de logística respecto a las alternativas del producto solicitado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FERNANDO ESCUDERO VÍLCHEZ

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS							
1	En el proceso de almacenamiento logístico de la entidad se cuenta con la variabilidad necesaria que permite un eficiente desenvolvimiento de la gestión.	X		X		X		
2	El proceso de almacenamiento logístico de la entidad es lo suficientemente consistente y eficiente, que permite brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.	X		X		X		
3	Los recursos intervinientes en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad son optimizados de tal manera que los productos pueden ser empleados de manera adecuada y en el momento pertinente.	X		X		X		
4	Las actividades que se desarrollan en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad han sido recientemente evaluadas y mejoradas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESULTADOS							
5	La(s) persona(s) encargada(s) de dirigir el almacenamiento logístico en la entidad cuenta con la capacidad de gestión, el uso de estrategias y la expertis necesaria para la maximización de resultados económicos en la gestión del proceso.	X		X		X		
6	Se realiza una planificación adecuada, proyectándose con antelación que permite obtener resultados económicos óptimos y por ende cumplir los objetivos.	X		X		X		

7	El cliente interno y externo es atendido correctamente y en un tiempo prudente, lo que se refleja en su aceptación y satisfacción.	X		X		X		
8	Se cuenta con las estrategias adecuadas y el personal correctamente capacitado que permite lograr un cliente satisfecho.	X		X		X		
9	Se cuenta con un ambiente laboral agradable y un trato accesible por parte del responsable del área, lo que genera un personal satisfecho.	X		X		X		
10	El personal de almacenamiento logístico se siente satisfecho e incentivado con capacitaciones y reconocimientos a su desempeño laboral.	X		X		X		
11	Las estrategias y herramientas utilizadas en el almacenamiento logístico de la entidad permiten cumplir las metas evidenciando el impacto en la sociedad.	X		X		X		
12	Las políticas y estrategias, así como la eficiencia del personal de almacenamiento logístico de la entidad impactan positivamente en la sociedad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad cuenta con una línea de mejora continua en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad.	X		X		X		
14	La mejora continua del proceso de almacenamiento logístico de la entidad favorece la rentabilidad de la entidad.	X		X		X		
15	La entidad realiza frecuentemente el rediseño del proceso de almacenamiento logístico de acuerdo a las nuevas necesidades y cambios que se presentan.	X		X		X		
16	El último rediseño del proceso de almacenamiento logístico de la entidad actualmente evita la incurrancia de errores frecuentes.	X		X		X		

17	Se evidencia una baja de rendimiento en el proceso de almacenamiento logístico de la entidad que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X		
18	Hay cambios significativos en la normatividad y/o empleo de tecnología que amerita realizar una reingeniería de procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUJÁN CABRERA, MICAELA

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ALMACENAMIENTO LOGÍSTICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DEL TRANSPORTE							
1	La entidad cuenta con el aprovisionamiento necesario para abastecer cualquier requerimiento	X		X		X		
2	Los requerimientos para el aprovisionamiento se realizan en base a calidad y precio.	X		X		X		
3	Se cuenta con estrategias mapeadas para la distribución que evidencian un traslado eficiente e inmediato.	X		X		X		
4	Se cuenta con una planificación de distribución para satisfacer al cliente en cuanto al tiempo de su entrega.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE INVENTARIO							
5	Se realiza una correcta gestión de inventarios que disminuye la acumulación innecesaria de materiales.	X		X		X		
6	La gestión de inventario en la entidad, actualmente evita la obsolescencia y depreciación de los productos por acumulación de materiales no deseados.	X		X		X		
7	Se toma en cuenta la serie de costes que genera el ordenamiento, almacenamiento, producción y faltantes de las existencias para la gestión de inventario en la entidad	X		X		X		
8	Se realizan los cálculos adecuados de la serie de costes generados para la correcta inversión del presupuesto asignado en la gestión de inventario en la entidad.	X		X		X		

9	Se establece la cantidad correcta a solicitar a los proveedores que asegure la minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
10	Se realiza una inversión adecuada en mantenimientos y seguros de las existencias como estrategia de minimización de costes en la gestión de inventario de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIO AL CLIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los productos solicitados se entregan de acuerdo a las especificaciones técnicas elaboradas por el cliente interno.	X		X		X		
12	Se mantiene un inventario actualizado a fin de asegurar la disponibilidad del producto y evitar inconvenientes con el cliente interno.	X		X		X		
13	Los productos son almacenados correctamente a fin de salvaguardar su calidad	X		X		X		
14	El personal que manipula los productos está correctamente capacitado, así asegurar la calidad de los productos.	X		X		X		
15	El personal proporciona la información adecuada sobre el estado del pedido.	X		X		X		
16	Se brindan facilidades para la atención de reclamos de los clientes internos.	X		X		X		
17	El área de logística proporciona instrucciones adecuadas para que el cliente realice fácilmente su pedido.	X		X		X		
18	Existe una comunicación asertiva entre el cliente interno y el área de logística respecto a las alternativas del producto solicitado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: LUJÁN CABRERA, MICAELA

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Metodóloga

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

20 de junio de 2022