

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



TESIS

**El nivel de satisfacción de las áreas usuarias respecto a la
gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la
Universidad Privada de Tacna. Periodo 2014.**

PRESENTADO POR:

BACH. FERNANDO HUMBERTO ROMERO TÉLLEZ

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2016

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera

A mis padres y hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante

A mi padre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre

A mi madre por hacer de mí una mejor persona, a través de sus consejos, enseñanzas y amor

A mi hermano por estar siempre presente acompañándome

A todos en general para darme el tiempo para realizarme profesionalmente

RECONOCIMIENTO

*A la Universidad Privada de Tacna, por
brindarme la oportunidad de desarrollar
capacidades, competencias y optar el grado
académico de Ingeniero Comercial*

RESUMEN

La Universidad Privada de Tacna es una de las universidades emblemáticas de la ciudad de Tacna y del sur del Perú. La imagen generada a lo largo de sus 30 años de existencia es resultado de diferentes gestiones que han permitido su crecimiento en el tiempo.

Entre las áreas clave de dicho crecimiento está la Oficina de Abastecimientos, la cual se encarga de la labor logística, con un alcance en las seis facultades de la Universidad.

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar la gestión de la Oficina de Abastecimientos y la satisfacción de las áreas usuarias.

Los resultados de la misma permiten conocer que la gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna se desarrolla de forma regular. Ello pudo comprobarse tras calcular una media de calificación de 3.07 puntos, hecho que demuestra que la gestión no es ni eficiente ni deficiente.

Así mismo, se demostró que satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es regular, con una media de calificación de 3.37. Este hecho demuestra que las áreas usuarias del área de abastecimientos no encuentran que esta pueda cumplir las expectativas requeridas para cada uno de los procesos logísticos.

El desarrollo de la investigación se presenta en el siguiente documento de forma detallada.

ABSTRACT

Private University of Tacna is one of the flagship universities in the city of Tacna in southern Peru. The image generated throughout its 30 years of existence is a result of various efforts that have enabled growth over time.

Key areas of this growth is the Office of Supply, which is responsible for the logistics work, with a range in the six faculties of the University.

This research aimed to evaluate the management of the Bureau of Supply and satisfying user areas.

The results provide insight into the same administrative office Suppliers of Private University of Tacna develops regularly. This was proved after calculating an average rating of 3.07 points, a fact that shows that management is neither efficient nor poor.

Also, it was shown that user satisfaction areas of the Office of Supply of Private University of Tacna is regular, with an average rating of 3.37. This shows that the user areas supplies area found that it can not meet the expectations required for each of the logistics processes.

The development of the research is presented in the following document in detail.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas Específicos	13
1.3 OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS	17
2.2.1 Satisfacción laboral	17
2.2.2 Gestión administrativa	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	40
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	44
2.4.1. Hipótesis General	44
2.4.2. Hipótesis Específicas	44
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.4.1. Población	47
3.4.2. Muestra	47
3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	48
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	50
4.1.1. REQUISICIONES PROCESADAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	50
4.1.2. ORDENES PROCESADAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	55
4.1.3. SEGUIMIENTO Y ENTREGA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	59
4.1.4. COSTO DE MATERIALES: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	63
4.1.5. CALIDAD DE COMPRA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	67
4.1.6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	71
4.1.7. DEVOLUCIÓN DE MATERIALES: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	75
4.1.8. DISPONIBILIDAD DE TIEMPO: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	79
4.1.9. ENVÍO DE ÓRDENES DE COMPRA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	83
4.1.10. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	87

4.1.11. PRECISIÓN DE INVENTARIOS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	91
4.1.12. ATENCIÓN PERSONALIZADA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	95
4.1.13. SEGUIMIENTO DE PAGOS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN	99
4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.	103
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	106
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS	110

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Gestión de las requisiciones procesadas	50
Tabla N°02: Satisfacción de las requisiciones procesadas	51
Tabla N°03: Gestión de las órdenes procesadas	54
Tabla N°04: Satisfacción de las órdenes procesadas	55
Tabla N°05: Gestión del seguimiento y entrega	58
Tabla N°06: Satisfacción del seguimiento y entrega	59
Tabla N°07: Gestión del costo de materiales	62
Tabla N°08: Satisfacción del costo de materiales	63
Tabla N°09: Gestión de la calidad de compra	66
Tabla N°10: Satisfacción de la calidad de compra	67
Tabla N°11: Gestión de la comunicación telefónica	70
Tabla N°12: Satisfacción de la comunicación telefónica	71
Tabla N°13: Gestión de la devolución de materiales	74
Tabla N°14: Satisfacción de la devolución de materiales	75
Tabla N°15: Gestión de la disponibilidad de tiempo	78
Tabla N°16: Satisfacción de la disponibilidad de tiempo	79
Tabla N°17: Gestión del envío de órdenes de compra	82
Tabla N°18: Satisfacción del envío de órdenes de compra	83
Tabla N°19: Gestión de la resolución de problemas	86
Tabla N°20: Satisfacción de la resolución de problemas	87
Tabla N°21: Gestión de la precisión de inventarios	90
Tabla N°22: Satisfacción de la precisión de inventarios	91
Tabla N°23: Gestión de la atención personalizada	94
Tabla N°24: Satisfacción de la atención personalizada	95
Tabla N°25: Gestión del seguimiento de pagos	98
Tabla N°26: Satisfacción del seguimiento de pagos	99

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “El nivel de satisfacción de las áreas usuarias respecto a la gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna. Periodo 2014.”, está dividida en cuatro capítulos.

El Capítulo I se denomina Planteamiento del Problema y hace mención a la identificación del problema, la formulación del problema, objetivos y justificación.

El Capítulo II, se denomina Marco Teórico, el cual desarrolla las bases teóricas y el marco conceptual, la misma que sirve de base preliminar para el estudio y análisis de las variables, desarrolladas por expertos en la materia.

El Capítulo III desarrolla la Metodología, en la cual se hace referencia del tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de los datos.

El Capítulo IV presenta el Análisis de Resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio. En tal sentido, los resultados de la encuesta sobre la gestión administrativa y la satisfacción, aplicada a los usuarios y representada en forma de tablas y gráficas. En este capítulo también se desarrolla la comprobación de la hipótesis, la cual utiliza las técnicas estadísticas como la determinación de la correlación con el estadístico R-cuadrado y el análisis de Regresión Lineal. En este capítulo se acepta o rechaza la hipótesis general planteada dentro del estudio y permite aclarar el problema general suscitado como objeto de estudio.

Finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones finales tras el análisis y la comprobación de la hipótesis, para terminar con la bibliografía final.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.

La Universidad Privada de Tacna es una de las dos primeras Universidades de Tacna, junto con la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la misma que es presidida por un Rector y que contempla dentro de su estructura orgánica dos vicerrectorados: Académico y Administrativo. El segundo de ellos se encarga de las labores de gestión administrativa y financiera, apoyando dichos esfuerzos en diferentes áreas como Administración, Contabilidad, Personal, Planificación, Tesorería y Abastecimientos.

Las áreas en mención brindan un soporte a todas las oficinas tanto administrativas como académicas de la Universidad. Entre estas áreas, la encargada de la logística es el Área de Abastecimientos, la cual debe atender los pedidos diarios para la realización de compras que puedan abastecer las actividades programadas por cada área académica y administrativa, en función del presupuesto, como también tareas no programadas aprobadas por los Consejos directivos de las Facultades y Universidad.

La gestión administrativa hace referencia al proceso de la gestión de un negocio o de la organización sin fines de lucro, que le permite mantenerse estable y crecer. La Administración implica la identificación de las misiones, objetivos, procedimientos, reglas y gestión del capital humano de una empresa para contribuir al éxito de la empresa. (Prabbal, 2006)

Se ha notado también por fuente de algunos jefes de oficina académicos, que entre los principales problemas del proceso de abastecimientos está en la burocratización del trámite y la demora en la efectividad del pedido, el cual puede tardar más de 15 días de acuerdo al tipo de seguimiento.

En base a ello deseamos conocer qué tanto influye la gestión del área de abastecimientos en la satisfacción de las áreas usuarias, debido a que su resolución incluso podría terminar con propuestas de mejora corporativa para eliminar tiempos y generar eficiencia.

Cabe mencionar que una adecuada gestión logística o de abastecimientos, es un proceso de planificación, ejecución y control de procedimientos para el transporte y el almacenamiento eficiente y eficaz de los bienes incluidos, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el fin de ajustarse a las necesidades del cliente e incluye entrante, saliente, interno y los movimientos externos. (CSCMP, 2013)

En relación al problema descrito se ha identificado las siguientes características:

- La efectividad del pedido puede durar aproximadamente quince días en hacerse efectivo de acuerdo al seguimiento.
- Barreras burocráticas para la generación del pedido.
- El área de abastecimientos posee su propia base de proveedores, lo cual puede excluir en ciertas ocasiones a los proveedores programados en proyectos específicos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo es la gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna?

1.3 OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia que ejerce la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Precisar cómo es gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna.
- Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dada la investigación propuesta se logrará estudiar el impacto de la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la satisfacción de las áreas usuarias en la Universidad Privada de Tacna, considerando que existen limitaciones que hacen de los procesos logísticos considerablemente tedioso y poco práctico en búsqueda de la eficiencia y reducción de tiempos.

Así mismo, bajo la premisa que la Universidad Privada de Tacna propone orientación hacia la gestión de la calidad en su misión, creemos que la misma no se cumple a cabalidad en vista de la existencia de barreras burocráticas que evitan agilizar los procedimientos logísticos, y en función de ello se genera también una motivación para su investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- a) Diseño de un sistema logístico de abastecimiento para la gerencia de red de una empresa de telecomunicaciones utilizando la teoría de las restricciones (Vargas, 2008)**

La investigación fue propuesta para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El investigador concluye que el análisis y el diagnóstico efectuados han permitido describir la situación de la logística del abastecimiento de la red celular de TEL PERUANA. En la etapa de análisis, se observaron los aspectos puntuales de la problemática de cada componente del proceso logístico (compras, almacenamiento y planeamiento) que en la etapa de diagnóstico han sido integrados para determinar el efecto conjunto de éstos e identificar la causa raíz de la problemática de la logística de la red celular.

- b) Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento (Ulloa, 2009)**

La investigación fue propuesta para optar por el título profesional de Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La tesis concluye que las decisiones de abastecimiento antes del diseño implican mayormente la elección de algunos materiales que influyen en los planos de un proyecto. Cabe

resaltar que también existen algunos equipamientos o sistemas que influyen como por ejemplo: tipo de ascensor o el tipo de suministro de agua (cisternatanque o cisterna-presión constante hidroneumática). Uno de los objetivos principales de este tipo de decisiones es evitar las iteraciones negativas o rediseños de los planos.

c) Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. (Calderón & Cornetero, 2014)

La investigación fue propuesta para optar por el título de Contador Pública para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo general evaluar la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp SRL ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013.

El autor concluye que al evaluar la gestión logística que se desarrolla en la empresa Distribuciones Naylamp SRL concluimos, que esta, si influye significativamente en la determinación del costo de ventas; en esta investigación hemos comprobado que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico por lo que el costo de ventas determinado por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor.

Así mismo añade que de la misma forma, las mejoras estructurales del almacén será un mayor aprovechamiento, porque será seguro para las instalaciones, personal y medio ambiente, así se diversificara la mercancía de acuerdo al modelo y marca, esto ayudará al mejoramiento del proceso logístico de la empresa de Distribuciones Naylamp SRL.

d) Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora. (Alva, Reyes, & Villanes, 2006)

La Tesis fue propuesta para optar por el Grado de Magister de Operaciones y Logística de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La investigación concluye que el área de logística de Greenexport trabaja sin procedimientos ni políticas que le permitan organizar su trabajo, conjugado con la falta de información en el SAP a tiempo no permite tomar decisiones adecuadas llegando a tener en algunos casos roturas de stock.

Así mismo, nos dice que el área logística no gestiona los inventarios incurriendo en compras de urgencia para abastecer de materiales de alta rotación en los procesos productivos. Con la matriz de posicionamiento y el manejo de procedimientos se logrará el control de materiales que deben manejarse con compras de reposición.

Finalmente resalta que el uso de mapeo de procesos permite conocer el flujo de la información e identificar los cuellos de botella que se generan en cada una de las actividades.

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.2.1 Satisfacción laboral

El presente trabajo de investigación muestra de manera descriptiva un análisis de la satisfacción laboral de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna respecto a la gestión administrativa de la oficina de abastecimientos.

Podría darse como una definición rápida: la actitud que tiene el cliente interno o trabajador respecto a su función, basada en percepciones propias subjetivas laborales.

En realidad, la definición de satisfacción se ha ido ajustando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando las investigaciones, dando énfasis a distintos aspectos y variando su definición. En los 70's el interés por el estudio de la satisfacción incrementó al nivel de publicarse más de 500 ensayos en este área de investigación (Hunt, J.G. y Hunt, L.L., 1982).

Los resultados anteriormente citados se estiman que en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción de la persona. (Peterson, R.A. y Wilson, W.R., 1992)

La satisfacción laboral como: *"el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo"*. Podemos destacar dos elementos fundamentales en ésta definición: 1. la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y 2. el hecho de que ese sentimiento puede tener diferentes grados de intensidad. (Schermerhurn, J. Hunt, G. y Osborn, N., 2006)

Otros autores sostienen que la satisfacción laboral es *"el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo"*. Como se puede analizar, esta definición es más amplia que la primera, ya que incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción). (Davis, K. y Newstrom, J., 2004)

Por otro lado, para Gibson, la satisfacción laboral es *"una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo"*. Respecto a ésta

definición, podemos afirmar que los autores consideran que la satisfacción laboral es algo más que un sentimiento y/o una emoción, puesto que la consideran más como una actitud; ya que presenta un elemento cognitivo, uno afectivo y otro conductual. (Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J, 2001)

Haciendo síntesis, la mayoría de los autores mencionados anteriormente consideran que la satisfacción laboral implica:

- La existencia de un objetivo o meta que la persona (cliente interno o trabajador) desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo o meta, sólo puede ser evaluada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de análisis de una satisfacción implica por lo menos la intervención de dos factores: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

2.2.1.1 Factores que afectan la satisfacción laboral

Se pueden clasificar diversos factores que inciden afectan la satisfacción laboral, y éstos varían de acuerdo a las perspectivas de sus diferentes autores, los cuales hacen una relación de diferentes aspectos subjetivos a la hora de analizar la satisfacción laboral. Comencemos citando la percepción de cada uno de estos autores:

Los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. (Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J, 2001)

Por otro lado, para Herzberg, existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, o sea, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son:

salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. (Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) , 1999)

Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en si y posibilidades de avance.

Por otro lado, para Loitegui, hace mención de los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicos ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo. citado por Cabello, 2002: documento en línea)

Se estima que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que el cliente interno o trabajadores tienen respecto a las condiciones en las cuales se realiza la labor designada. Por efecto, el autor señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. (Fernández-Ríos, M., 1999)

Una vez identificado los posibles factores que puedan influenciar en la satisfacción de una persona en su ámbito laboral, se tomarán como referencia los factores que inciden señalados por Fernández-Ríos, puesto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológico; que a juicio propio, reúne lo fundamental de la satisfacción laboral.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

a) Retribución económica

Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

b) Condiciones físicas del entorno de trabajo

Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

c) Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa

Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

d) Relaciones con los compañeros de trabajo

Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

e) Apoyo y respeto a los superiores

Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

f) Reconocimiento por parte de los demás

Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

g) Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo

Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de los aspectos mencionados fortalece los factores que afectan la satisfacción laboral del trabajador, repercutiendo en él efectos positivos y/o negativos (según el contexto) sobre su motivación y desempeño integral

2.2.1.2 Efectos de la Satisfacción laboral

Las empresas del sector público y/o privado están conformadas por un grupo de personas (talento humano) que a través del aporte de sus conocimientos, actitudes y aptitudes colaboran con el cumplimiento eficiente de las metas, objetivos, misión y visión trazados por su organización respectiva. Es por ello que actualmente, la gestión administración del talento humano se preocupa por tener conocimiento de cuáles son los factores de una empresa que estén afectando los niveles de satisfacción de sus clientes internos.

Asimismo de la preocupación por identificar cuales aspectos están afectando la satisfacción del trabajador, hay la posibilidad de que el presente trabajo hipotético permita generar acciones que disminuyan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda incrementar y generar sinergia en la eficiencia y productividad organizacional, lo que podría garantizar su éxito y posicionamiento en el mercado.

Teniendo presente lo mencionado anteriormente, una de las mayores preocupaciones de las empresas, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus colaboradores. Es por ésta razón, y considerando que las personas con altos niveles de

satisfacción son más productivas, que las organizaciones buscan desesperadamente definir los factores que afectan su productividad y la de sus clientes internos. Cabe señalar que existen estudios que señalan que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto, plantea que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas. (Chiavenato, I., 2005)

Por otro lado, en lo que respecta al ausentismo laboral, se podría afirmar que es uno de los problemas de personal que origina más costos a la empresa, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo puede paralizar o retrasar el proceso productivo de una organización. Se define el ausentismo como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, I., 2005).

En las empresas es difícil, casi inevitable permitir ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por ende, se puede decir que “no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral”. Sin embargo, se sostiene lo contrario, donde la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo. (Flores, I., 2000)

Otro de los factores consecuentes de la satisfacción laboral es el nivel de rotación de personal, los cuales están relacionados negativamente. Por lo general, los altos índices de rotación se originan por la insatisfacción del cliente interno. El sentir que su esfuerzo no está siendo valorado ni reconocido, la falta de beneficios socioeconómicos que le garanticen una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros; hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de - “tirar la toalla” - renunciar a sus puestos.

Finalmente, es importante indicar que la rotación es consecuencia de mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también deteriora las relaciones interpersonales y; por lo tanto, la productividad de la empresa. En resumen, se puede afirmar que “mantener óptimos niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal”.

2.2.1.3 Satisfacción, motivación y desempeño: tres pilares del talento humano

Como es reconocido, la satisfacción laboral es un tema de mucho interés para las empresas que desean mejorar su rendimiento financiero y prestigio frente al mercado competitivo exigente, que está afecta a diversos componentes y por tanto no se puede analizar de forma aislada. En el presente trabajo, también se hace mención de su relación con la motivación y el desempeño.

Diferentes autores sostienen que el desempeño está influenciado de manera más directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia, por el apoyo organizacional como los recursos y la tecnología, y por el esfuerzo de trabajo. (Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. , 2005)

Estos autores afirman también que, la motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación, es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.

De igual manera, señalan que la motivación se verá afectada de forma directa y positiva, cuando los trabajadores experimenten

recompensas por el desempeño de su trabajo, siendo percibidas como equitativas y justas.

Por consiguiente, se puede afirmar que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son los 3 pilares del talento humano puesto que se relacionan entre sí. Un empleado que perciba que la recompensa que recibe por la labor que realiza es equitativa y justa, probablemente sentirá mayor motivación al realizar su trabajo y por tanto, obtendrá altos niveles de desempeño y eficiencia.

Referente a ello, se plantea la relación existente entre la motivación, desempeño y satisfacción de la siguiente forma (Romero, D., 2005):

Un trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización. Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño.

Teniendo en cuenta lo que sostiene Romero, se considera que para que un trabajador tenga un desempeño adecuado, muy aparte de sentirse motivado, debe ser constantemente capacitado, saber lo que la empresa demanda de él, tener disponibilidad de recursos, y que esté identificado con la misión y visión organizacional. Dicho desempeño puede guiarlo a obtener los beneficios deseados y por ende, la satisfacción laboral, la cual a su efecto domino, originaría nuevas expectativas que permitirán una retroalimentación positiva del ciclo: motivación, desempeño y satisfacción.

2.2.2 Gestión administrativa

Continuando con el desarrollo del presente capítulo, el cual tiene como objeto fortalecer el conocimiento y dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos, se presenta el análisis de la siguiente variable: La Gestión Administrativa.

Primero es necesario definir esta palabra compuesta. ¿Qué es "gestión"? Según el Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, se indica que, "la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera".

En otra concepción, la gestión es definida como "el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa".

Ahora es menester dar definición y entender qué es "administración". Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que "la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar".

Es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles".

Es "coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa. Sin ellos, es imposible hablar de la misma:

- Planificar
- Organizar
- Dirigir
- Controlar

Más adelante, durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se hará una explicación detallada de lo que comprende cada uno de estos elementos.

2.2.2.1 La administración en la Historia

2.2.2.1.1 Inicio de la Gestión Administrativa

Su conocimiento ha existido desde épocas bíblicas. Por ejemplo, los relatos Judío - Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra. Muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo. Él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

2.2.2.1.2 En la antigüedad

Es indudable que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

Por ejemplo, a administración trascendió notablemente en Roma, donde aún perdura su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea a heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

2.2.2.1.3 En la edad antigua

Es necesario indicar que la historia del conocimiento administrativo se formó desde la edad antigua ya que ésta, nace con el hombre; pues en todos los tiempos ha existido la necesidad de coordinar actividades.

“Tomar decisiones y ejecutar”. Es a partir de esta premisa donde en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

Cabe indicar que en Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión. Aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

Por otro lado, la administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

2.2.2.1.4 En la edad media

En ésta época hay señales de nacionalización administrativa y dirección. Los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna

manera. Algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Existió una avanzada evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

2.2.2.1.5 En la edad moderna

Respecto a ésta época, surgió en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como “Comeralistas”, los cuales alcanzaron su mayor esplendor en el año 1560. Dicho movimiento trató de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época. Para algunos tratadistas, los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

De igual forma, en el siglo XVIII se inició la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

2.2.2.1.6 En la edad contemporánea

La administración se desarrolla como una verdadera ciencia, fundamentándose en las necesidades de la época, las cuáles repercutieron en el surgimiento de teorías, principios y funciones administrativas. Encontramos a grandes pensadores como por ejemplo F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Helton Mayo, entre otros.

2.2.2.2 Importancia de la Gestión Administrativa

El afán de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el objetivo y reto de la gestión administrativa moderna.

Por ejemplo, la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa,

política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

2.2.2.3 Teorías precursoras de la gestión administrativa

Es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentra el filósofo Confucio, el cuál proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Uno de los padres de la administración, Adán Smith, teorizó el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

A su vez Henry Metcalfe, se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

Por su parte, Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

También encontramos a Frederick W. Taylor. A él se le considera padre de la administración científica. Trabajó entre los años 1880 y

1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

2.2.2.4 Factores de la Gestión administrativa

Como se mencionó anteriormente, existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa. Sin ellos, es imposible hablar de la misma:

- o Planificar
- o Organizar
- o Dirigir
- o Controlar

A continuación se hará el análisis correspondiente a cada uno de estos factores.

2.2.2.4.1 Planificación

La planeación simplifica en gran medida la tarea de un administrador y facilita el esfuerzo coordinador. Si se sabe hacia dónde se va sin duda no será más fácil llegar ahí.

La planeación implica una visión del futuro, ya que de una Situación Actual se espera llegar a un resultado final, para lo cual se requiere del transcurso del tiempo; para llegar al resultado final, existen

varios caminos por lo tanto, hay que elegir las opciones y los medios idóneos que permitan alcanzar el objetivo esperado. (Rodríguez, J., 2005)

Encontramos otra definición, la cual plantea que es el conjunto de decisiones que determinan el comportamiento futuro de una organización. Es la actividad del empresario y sus colaboradores, la cual consiste en analizar, evaluar e influir en el entorno en que la empresa se desenvuelve, es en resumen la actividad de optimizar los medios para alcanzar los fines (Lerman, A., 2008),

a) Importancia de la planificación

Su importancia se aprecia mejor cuando consideramos el lugar que ocupa en muchas organizaciones bien administradas; convencidas de que su futuro depende de la planeación y de la tecnología, estas organizaciones esperan que todos sus administradores, todos los empleados, antes de tomar cualquier iniciativa tomen en cuenta la planeación.

b) Planificación en el cambio estratégico

La planeación estratégica es importante para los administradores, pues les permite prepararse para hacer frente a los rápidos cambios del ambiente en que opera una organización. Cuando el ritmo de vida era más lento, los gerentes actuaban suponiendo que el futuro iba a ser relativamente igual al pasado; podían establecerse planes y objetivos simplemente recurriendo a la experiencia, pero hoy los acontecimientos suceden con demasiada rapidez para que la experiencia sea siempre una guía total confiable, y los administradores están obligados a desarrollar nuevas estrategias, apropiadas a los problemas únicos y a las oportunidades del futuro.

Podemos decir en síntesis, que la planificación es importante por dos razones: su primicia; es decir, la posición que ocupa en la secuencia de las funciones administrativas y su transitividad como una actividad que penetra y afecta todas las funciones y la organización total.

2.1.2.4.2 Organización

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos. (Gómez, G., 1994)

a) Estructura organizacional

Se define a la estructura organizacional como el marco formal de la organización de acuerdo con el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan. (Fincowsky, F. y Benjamín, E., 2001)

La estructura organizacional debe permitir a los empleados a realizar su trabajo con efectividad, economía y eficiencia para alcanzar las metas y objetivos de su unidad y de toda la organización al mismo tiempo.

b) El organigrama

Es la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización. Es por lo tanto la

representación de la forma en que están dispuestas y relacionadas sus partes”.

A la anterior definición se puede acotar que el organigrama es un medio de comunicación y análisis para la organización y es también llamado como cartas de la organización, graficas de la organización o diagrama de estructura.

Basándonos en las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin (Organización de Empresas) y Elio Rafael de Zuani (Introducción a la Administración de Organizaciones), podemos mencionar los siguientes tipos:

1. Por su naturaleza: este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- Microadministrativos: corresponde a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforma.
- Macroadministrativos: involucran a más de una organización.
- Mesoadministrativos: consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o sector específico, cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

2. Por su finalidad: este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

- Informativo: se denomina este modo a los organigramas que se diseñan con el objeto de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializadas, por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modo y sus relaciones de líneas y unidades

asesoras, y ser graficados a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.

- Analítico: este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en el organigrama permite la ventaja de la visión marco de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta del personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, etc. Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

- Formal: es un sistema de tareas bien definidas, cada una de las cuales tiene en sí una cantidad específica de autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas; este conjunto de elementos es dispuesto en forma consciente y minuciosa, para permitir a los responsables de la empresa, trabajar juntos más efectivamente, a fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos.

- Informal: es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí.

3. "Por su ámbito

- Generales: contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o sea equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficinas.

- Específicos: muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

4. Por su contenido

- Integrales: son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia, conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.
- Funcionales: incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- De puestos, plazas y unidades: indican las necesidades en cuanto a puesto y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

5. Por su presentación o disposición gráfica

Verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular en la parte superior y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración por lo cual los manuales de organización recomiendan su empleo.

Horizontal: se despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordena por líneas dispuestas horizontalmente.

Mixto: este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

De bloque: son una variante de los verticales y tiene la particularidad que es integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

2.2.2.4.3 Dirección

Dirigir implica impartir instrucciones, coordinar actividades y evaluar resultados.

La dirección de la empresa o una parte de ella es una gran responsabilidad de los administradores, los que ante todo deben ser grandes líderes el cual se conoce y se gana la confianza, el respeto y el compromiso de las personas a su cargo; y lo más importante un líder debe saber dirigir eficazmente. (Zuluaga, R., 2007)

a) Importancia de la Dirección

La clave de una buena dirección está en el trabajo en equipo, un líder que actualmente no sepa trabajar con las personas, está condenado a desaparecer, ya que su éxito va a estar garantizado por la manera como interactúe con las personal que lo rodean y en especial con sus subalternos.

b) Principios clave para ejercer una buena dirección

a. Todos los empleados deben conocer la filosofía de la empresa, esto indica que la dirección de la empresa debe diseñar mecanismos que permitan dar a conocer cuál es rumbo de la empresa, dado a través de su misión, visión, principios y valores, objetivos, metas y políticas. Para el caso de las estrategias y actividades es recomendable que desde cada dependencia ayude a su diseño y ejecución.

b. Infundir confianza, si cada empleado siente que su superior confía en él con seguridad va a sentir mayor aceptación, compromiso y seguridad en su trabajo y en su jefe.

c. Valorar el trabajo de los demás, en especial de las personas que dirige, un buen director en una empresa no debe dejar a un lado la importancia de valorar el trabajo que realiza cualquiera de las personas, sin importar el cargo.

Todas las personas desean sentir de sus directivos que son importantes, que son parte activa y que los triunfos alcanzados no son únicamente de su líder sino de todos.

d. Buscar siempre unir a las personas a través de la dirección en la empresa es básico que sus ejecutivos y personal directivo busque siempre y luche por alcanzar la unión de todas las personal que hacen parte de cada dependencia, área y del grupo empresarial en general, esta va permitir alcanzar con mayor facilidad los objetivos y metas previamente establecidas.

e. Inculcar en las persona un trabajo con calidad la buena dirección es reflejo de un trabajo de calidad y a ello deben apuntar y promover todo buen dirigente.

2.2.2.4.4 Control

Es un sistema que se basa en el planeamiento estratégico y que está integrado por un conjunto de dispositivos con o sin los recursos tecnológicos de la informática cuyo objetivo es influir en los resultados del plan, para ello establecer puntos de referencia y así medir la congruencia y avance hacia las metas, la utilización eficiente, eficaz y efectiva de los recursos exactitud de la información. (MITECNOLÓGICO, 2012)

a) Control estratégico

En el diseño de las soluciones se combinan los dos grandes elementos propios de un Sistema de Control: lo **NORMATIVO** (límites, procedimientos y mecanismos de alerta y autocontrol) y la **EFFECTIVIDAD** (cumplimiento de lo que realmente le conviene a la empresa o institución).

Todo sistema de control **MIDE => CORRIGE => VERIFICA => PLANEA**, sea clásico o estratégico, sin embargo en el sistema de control estratégico cuyo objetivo está enfocado en el futuro.

b) Importancia del Control en la empresa

Resulta de gran importancia para la empresa medir el cumplimiento de las etapas establecidas para cada una sus actividades, con el fin de proponer las correcciones necesarias al presentarse cualquier tipo de desviación, que afecte el logro de sus objetivos.

Cuando se revisan las actividades llevadas a cabo en la empresa con el objetivo de analizar si estas correcciones corresponden a lo establecido en cada una de las etapas que hace parte del proceso administrativo, se está controlando.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración.-** Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.
- **Calidad.-** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.
- **Control Estratégico.-** Es un sistema que se basa en el planeamiento estratégico y que está integrado por un conjunto de dispositivos con o sin los recursos tecnológicos de la informática cuyo objetivo es influir en los resultados del plan, para ello establecer puntos de referencia y así medir la congruencia y avance hacia las metas, la utilización eficiente, eficaz y efectiva de los recursos exactitud de la información.
- **Costo.-** En economía el coste o costo es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una

actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien. Todo coste conlleva un componente de subjetividad que toda valoración supone.

- **Dirigir.-** Implica impartir instrucciones, coordinar actividades y evaluar resultados.

- **Empresa.-** Es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

- **Factor de Producción.-** Son los diferentes recursos que contribuyen en la creación de un producto. Algunos bienes libres que contribuyen también a la producción, como el aire o la fuerza de gravedad, no son considerados factores de la misma puesto que no entran en transacciones económicas y su precio es nulo.

- **Gestión.-** Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:
 - La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
 - La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
 - La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

También se entiende por gestión al conjunto de trámites a realizar para resolver un asunto.

- **Motivación.-** La palabra motivación deriva del latín "motivus" o "motus", que significa «causa del movimiento». La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.
- **Organigrama.-** Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.
- **Organizar.-** Es una La estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos.
- **Planificar.-** Es el conjunto de decisiones que determinan el comportamiento futuro de una organización. Es la actividad del empresario y sus colaboradores, la cual consiste en analizar, evaluar e influir en el entorno en que la empresa se desenvuelve, es en resumen la actividad de optimizar los medios para alcanzar los fines.
- **Producción.-** Es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y al mismo tiempo la creación de valor, más específicamente es la

capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo de tiempo determinado.

- **Satisfacción.-** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
- **Trabajo.-** En economía, es la medida del esfuerzo hecho por seres humanos. Según la visión de la economía neoclásica, uno de los tres factores de producción, junto con la tierra y el capital.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

La gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos influye significativamente en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es regular.
- El nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es bajo.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

La siguiente operacionalización está basada en el modelo de Procter y Gable (1994), para la medición de la satisfacción de la gestión logística, el mismo que consistía en aplicar una técnica gerencial moderna en un departamento de la empresa, siendo el departamento de compras, y que fue validado por (Suárez, N., 1997).

VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Órdenes procesadas	Nominal
	Envío de órdenes de compra	Nominal
	Informes de compra	Nominal
	Seguimiento de tiempos de entrega	Nominal
	Resolución de problemas	Nominal
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción de las Órdenes procesadas	Nominal
	Nivel de satisfacción del envío de órdenes de compra	Nominal
	Nivel de satisfacción de los informes de compra	Nominal
	Nivel de satisfacción del seguimiento de tiempos de entrega	Nominal
	Nivel de satisfacción de la resolución de problemas	Nominal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde a un estudio de tipo aplicada. Esta investigación se caracteriza porque se tomará como punto de partida el marco teórico de nuestras variables y se permanecerá en él, siendo el objetivo incrementar los conocimientos científicos o filosóficos en un contraste a la realidad problemática.

De este modo, la investigación está destinada a recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación posee un nivel de investigación correlacional, debido a que se orienta al descubrimiento de la influencia que ejerce la gestión administrativa sobre los niveles de satisfacción.

Este tipo de investigación permitirá examinar la relación entre variables o resultados de variables, a través de un análisis de correlación, el cual examinará las asociaciones.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es transversal, debido a que la recolección de la información se hará dentro de un tiempo determinado.

En este estudio se realizará una sola medición por cada variable involucrada y de inmediato se procederá a su descripción o análisis. Cabe indicar que aunque las características no son necesariamente medidas en un mismo momento, no se pretende evaluar la evolución de esas unidades.

Así mismo se tomará un diseño retrospectivo debido a que la presente investigación recurrirá a fuentes de información ya existentes, captadas con anterioridad, relacionados a datos estadísticos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población en estudio corresponde a las 162 oficinas en toda la Universidad a quienes se les asigna un presupuesto operativo propio. (Universidad Privada de Tacna - Oficina de Planificación, 2012)

3.4.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se hará uso de los siguientes valores:

Nivel de Confianza (A)	95% - 0.95
Coeficiente de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad de Éxito (p)	0.9
Probabilidad de Fracaso (q)	0.1
Tamaño de la Población (n)	162
Nivel de Error (i)	5% - 0.05
Tamaño de Muestra (n)	A determinar

En base a estos valores se hace aplicación de la siguiente fórmula para calcular muestras en poblaciones conocidas:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los valores tenemos que:

$$n = \frac{56.010528}{1.3629}$$
$$n = 41$$

Por ende, la muestra de estudio corresponde a 41 oficinas colaboradoras que disponen con presupuesto operativo anual en la Universidad Privada de Tacna. En cada una de ellas se encuestará a los jefes encargados, los cuales brindarán la información primaria necesaria.

3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos para la recolección de información será la encuesta.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

La técnica con la cual se trabajará para extraer información será la encuesta, dirigida a las oficinas con presupuesto operativo anual.

Así mismo, los datos recolectados gracias a la aplicación de las técnicas e instrumentos serán procesados en el programa

estadístico SPSS; y con ellos se elaborarán informaciones en ilustraciones con precisiones porcentuales.

En tanto, para la prueba de hipótesis, se hará uso del Statgraphics Centurion XV, a fin de ejecutar las pruebas estadísticas correspondientes a la correlación: Análisis del P-Valor, Coeficiente de Correlación de Pearson y prueba estadística de Durbin-Watson.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A fin de conocer los niveles de eficiencia con que se gestiona la administración del área de abastecimientos y su nivel de satisfacción, se aplicó una encuesta basada en el modelo de Procter y Gable (1994), el cual tuvo como objetivo realizar la medición de la satisfacción de la gestión logística en la Universidad Privada de Tacna. Para ello se encuestó a 41 jefes de oficinas y diferentes direcciones, los mismos que calificaron la gestión administrativa de cada proceso logística y al mismo tiempo indicaron su satisfacción final en función a dichas tareas.

Se consideró las siguientes escalas de calificación según escala de Likert (Likert, 1932):

Calificación	Gestión Administrativa	Satisfacción
1	Nada eficiente	Muy insatisfecho
2	Poco eficiente	Insatisfecho
3	Ni eficiente ni deficiente	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Eficiente	Satisfecho
5	Muy eficiente	Muy satisfecho

Cabe mencionar que el modelo de Likert propone cinco niveles de evaluación que evalúa afirmaciones y/o percepciones positivas y negativas. Este modelo apertura la medición de resultados a nivel descriptivo en base al Modelo de Rasch Polytomous para las pruebas de hipótesis. (Rasch, 1980)

De este modo, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

4.1.1. REQUISICIONES PROCESADAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Las requisiciones se refieren a la realización de los documentos de pedido de bienes o servicios.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N°01: Gestión de las requisiciones procesadas

		Recuento	% del N de la columna
Requisiciones procesadas	Nada eficiente	1	2.44
	Poco eficiente	9	21.95
	Ni eficiente ni deficiente	18	43.90
	Eficiente	11	26.83
	Muy eficiente	2	4.88
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

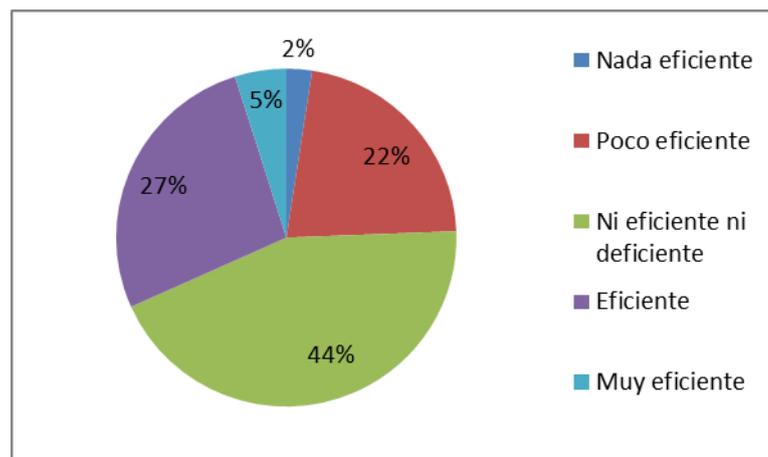


Gráfico N°01: Gestión de las requisiciones procesadas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Gestión de las requisiciones procesadas obtuvo una calificación mayoritariamente regular con un 43.90% que consideraron que no es ni eficiente ni deficiente. Le sigue la calificación del 26.83% de encuestados quienes indicaron un resultado eficiente, seguido de cerca por el 21.95% que consideraron ser poco eficiente.

Entre otros resultados se tuvo que solo el 4.88% consideran una eficiencia alta, mientras que el 2.44% indican que no es nada eficiente.

Tabla N°02: Satisfacción de las requisiciones procesadas

		Recuento	% del N de la columna
Requisiciones procesadas	Muy insatisfecho	1	2.439
	Insatisfecho	1	2.439
	Ni satisfecho ni insatisfecho	23	56.098
	Satisfecho	14	34.146
	Muy satisfecho	2	4.878
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

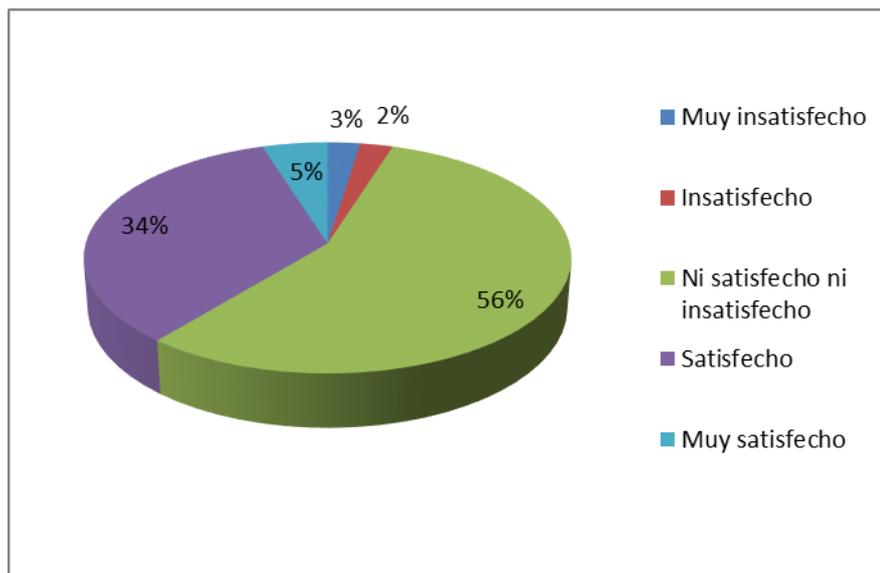


Gráfico N°02: Satisfacción de las requisiciones procesadas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la satisfacción de la Gestión de las requisiciones procesadas, obtuvo una calificación mayoritariamente regular con un 56.09% que consideraron no estar satisfechos ni insatisfechos. Le sigue la calificación del 34.14% de encuestados quienes indicaron estar satisfechos, seguido por el 4.87% que estar muy satisfechos.

Entre otros resultados se obtuvo que solo 2.43% consideraron estar insatisfechos, similar al porcentaje de muy insatisfechos.

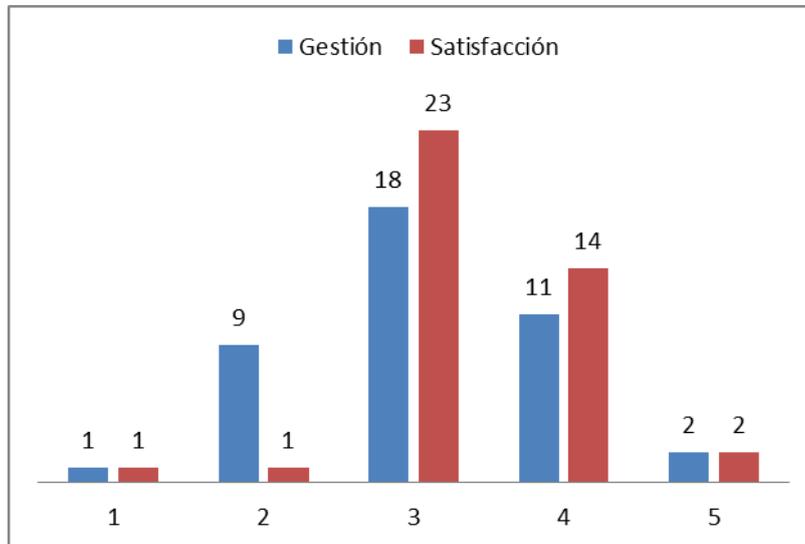


Gráfico N°03: Requisiciones procesadas: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la comparación entre los resultados de gestión y la satisfacción de la misma, se denota que en mayor frecuencia existen resultados regulares de percepción pero con tendencias principalmente positivas que señalan calificaciones de satisfacción y percepción de eficiencia.

Las calificaciones negativas fueron mínimas, lo cual nos da a entender que las requisiciones procesadas por el área de abastecimientos de la Universidad se está realizando en condiciones aceptables que permiten cumplir satisfactoriamente dicho proceso.

4.1.2. ORDENES PROCESADAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Los resultados son los siguientes:

Tabla N°03: Gestión de las órdenes procesadas

	Recuento	% del N de la columna	
Ordenes procesadas	Nada eficiente	0	0.00
	Poco eficiente	11	26.83
	Ni eficiente ni deficiente	19	46.34
	Eficiente	8	19.51
	Muy eficiente	3	7.32
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

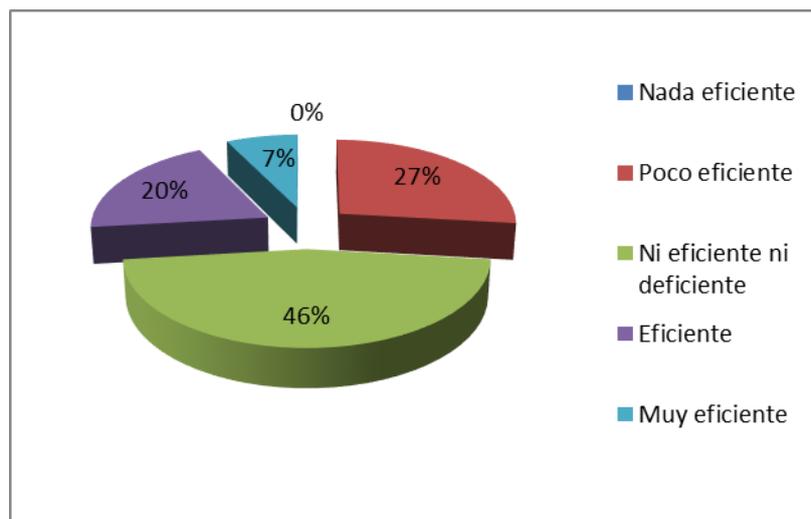


Gráfico N°04: Gestión de las órdenes procesadas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Respecto a la gestión de órdenes procesadas las calificaciones fueron mayoritariamente regulares con una frecuencia del 46.34% que indican no ser ni eficiente ni deficiente, seguido por el 26.83% que consideran ser poco eficiente.

En tanto, la calificación de eficiente tuvo una frecuencia del 19.51%, seguido del 7.32% que indican ser muy eficiente.

Existe una tendencia porcentual tanto positiva como negativa de la percepción de la gestión de órdenes procesadas pero con mayores calificativos positivos.

Tabla N°04: Satisfacción de las órdenes procesadas

F

		Recuento	% del N de la columna
Ordenes procesadas	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	5	12.195
	Ni satisfecho ni insatisfecho	21	51.220
	Satisfecho	11	26.829
	Muy satisfecho	4	9.756
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

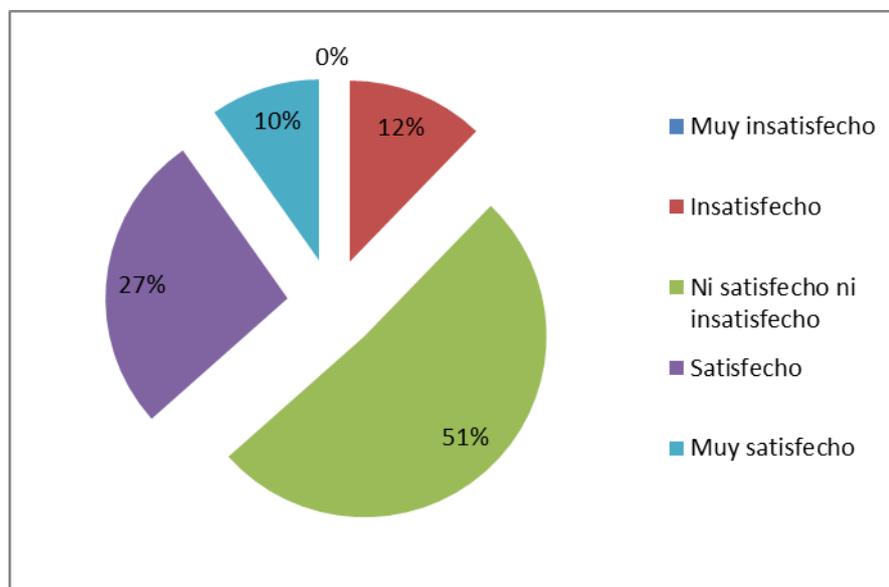


Gráfico N°05: Satisfacción de las órdenes procesadas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En relación a la satisfacción de las diferentes oficinas respecto a las órdenes procesadas por el área de abastecimientos, se tiene que el 51.22% indica estar ni satisfecho ni insatisfecho, seguido por el 26.82% que consideran estar satisfechos.

En tanto, el 12.19% indicaron estar insatisfechos con dicho proceso, seguido del 9.76% que indicaron estar muy satisfechos.

La tendencia de satisfacción de este proceso fue principalmente positivo.

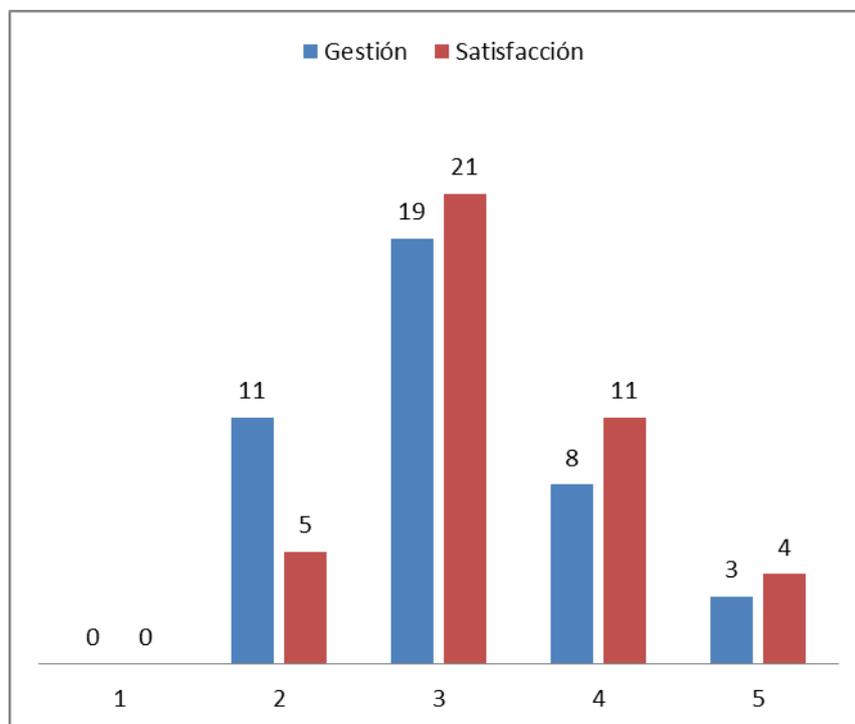


Gráfico N°06: Órdenes procesadas: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tal como se puede apreciar en el gráfico N°02, la gestión de las órdenes procesadas obtuvo percepciones y satisfacciones mayoritariamente regulares pero con tendencias positivas.

No se obtuvieron en ambos casos ninguna calificación muy mala, lo cual demuestra que el área de abastecimientos está cumpliendo satisfactoriamente con este proceso.

4.1.3. SEGUIMIENTO Y ENTREGA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°05: Gestión del seguimiento y entrega

		Recuento	% del N de la columna
Seguimiento y entrega	Nada eficiente	1	2.44
	Poco eficiente	16	39.02
	Ni eficiente ni deficiente	20	48.78
	Eficiente	4	9.76
	Muy eficiente	0	0.00
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

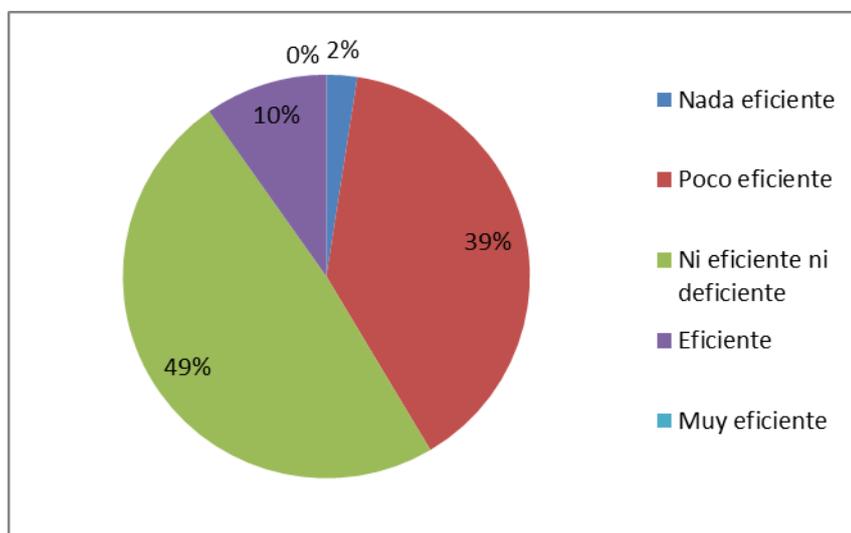


Gráfico N°07: Gestión del seguimiento y entrega

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El seguimiento y entrega obtuvo una calificación mayoritariamente regular con una frecuencia del 48.78% que consideraron que no es ni eficiente ni deficiente. En tanto el 39.02% consideraron que dicho proceso es poco eficiente, seguido del 9.76% que indicaron ser eficiente.

Las percepciones de dicho proceso fueron mayoritariamente negativas con un 41.46% y apenas un 9.76% de calificaciones positivas.

Tabla N°06: Satisfacción del seguimiento y entrega

			% del N de Recuento la columna
Seguimiento y entrega	Muy insatisfecho	1	2.439
	Insatisfecho	5	12.195
	Ni satisfecho ni insatisfecho	23	56.098
	Satisfecho	9	21.951
	Muy satisfecho	3	7.317
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

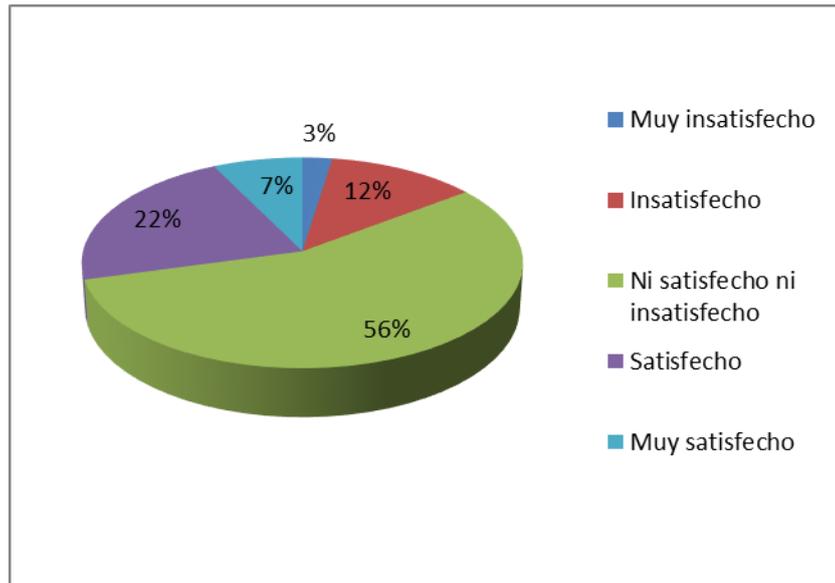


Gráfico N°08: Satisfacción del seguimiento y entrega

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En relación al seguimiento y entrega, la satisfacción fue mayoritariamente regular con el 56.09% que consideran estar ni satisfechos ni insatisfechos, seguido del 21.95% que indican estar satisfechos.

Se tuvo también que el 12.19% de encuestados posee una satisfacción negativa con calificaciones de insatisfacción.

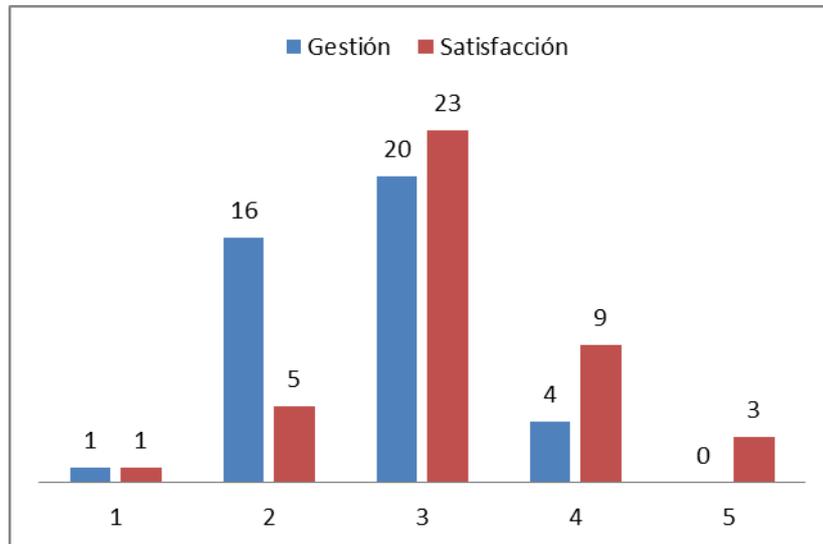


Gráfico N°09: Seguimiento y entrega: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la percepción de la gestión y su satisfacción respectiva fueron mayoritariamente regulares, pero con tendencias divididas en relación a la satisfacción, los cuales mostraron mayor frecuencia en dicho aspecto pero con percepciones principalmente negativas.

Ello quiere indicar que los usuarios del área de abastecimientos consideran estar satisfechos con el seguimiento y entrega, pero al mismo tiempo indican que dicho proceso no se realiza de forma adecuada.

4.1.4. COSTO DE MATERIALES: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°07: Gestión del costo de materiales

		Recuento	% del N de la columna
Costo de materiales	Nada eficiente	0	0.00
	Poco eficiente	15	36.59
	Ni eficiente ni deficiente	15	36.59
	Eficiente	10	24.39
	Muy eficiente	1	2.44
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

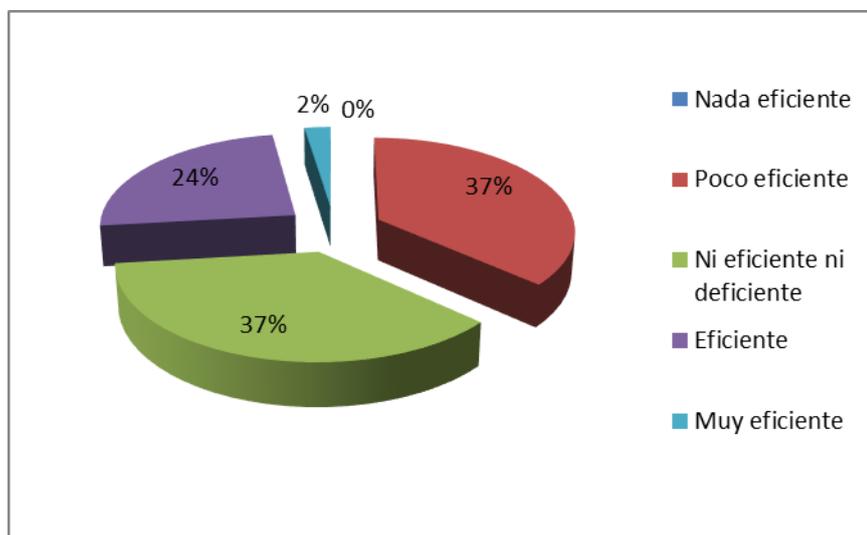


Gráfico N°10: Gestión del costo de materiales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El costo de los materiales fueron calificados mayoritariamente con percepciones negativas, donde el 36.59% indicaron que este proceso es poco eficiente, seguido de las calificaciones regulares, con el mismo porcentaje que indicaron que no es ni eficiente ni deficiente.

En tanto el 24.39% de los usuarios indicaron que el proceso se desarrolla de manera eficiente.

Tabla N°08: Satisfacción del costo de materiales

		Recuento	% del N de la columna
Costo de materiales	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	11	26.829
	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	34.146
	Satisfecho	13	31.707
	Muy satisfecho	3	7.317
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

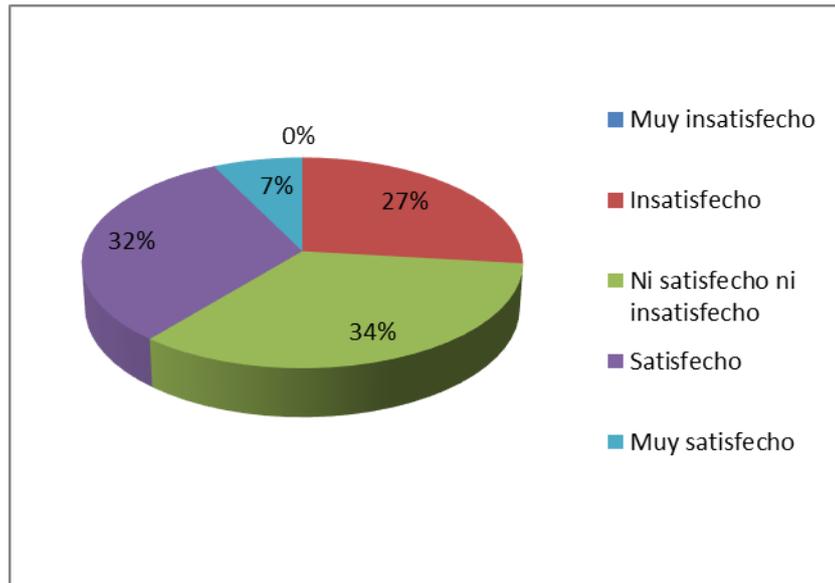


Gráfico N°11: Satisfacción del costo de materiales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción del costeo de materiales posee calificaciones mayoritariamente regulares con el 34.14% que consideran no estar ni satisfechos ni insatisfechos. Le siguen las calificaciones positivas con el 31.7% que indican estar satisfechos y el 26.82% que consideran estar insatisfechos.

Apenas el 7.31% consideraron estar muy satisfechos.

Las calificaciones fueron mayoritariamente positivas lo cual indica que los usuarios del área de abastecimientos consideran que el costo de los materiales satisface sus expectativas, considerando al mismo tiempo que son los usuarios quienes hacen uso de su propio presupuesto.

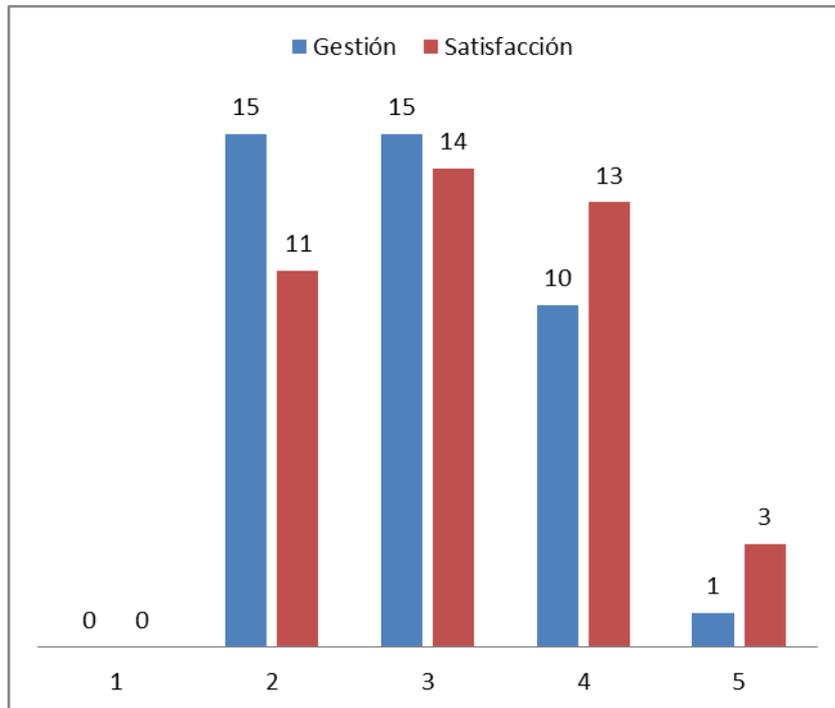


Gráfico N°12: Costo de materiales: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La comparación entre la percepción de la gestión y la satisfacción fueron muy variables. Se tiene tendencias principalmente positivas que demuestran que los usuarios están satisfechos pero que a su vez consideran que dicho proceso no se ejecuta con la mayor eficiencia posible.

Cabe mencionar que en algunas situaciones los usuarios proponen la compra de activos o diversos materiales mediante la presentación de un proyecto en el que se especifica el proveedor, pero al mismo tiempo el área de abastecimientos posee su propio directorio de proveedores

para diversos materiales, generando que no siempre se tome en cuenta las consideraciones del usuario.

4.1.5. CALIDAD DE COMPRA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°09: Gestión de la calidad de compra

		Recuento	% del N de la columna
Calidad de compra	Nada eficiente	3	7.32
	Poco eficiente	11	26.83
	Ni eficiente ni deficiente	14	34.15
	Eficiente	12	29.27
	Muy eficiente	1	2.44
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

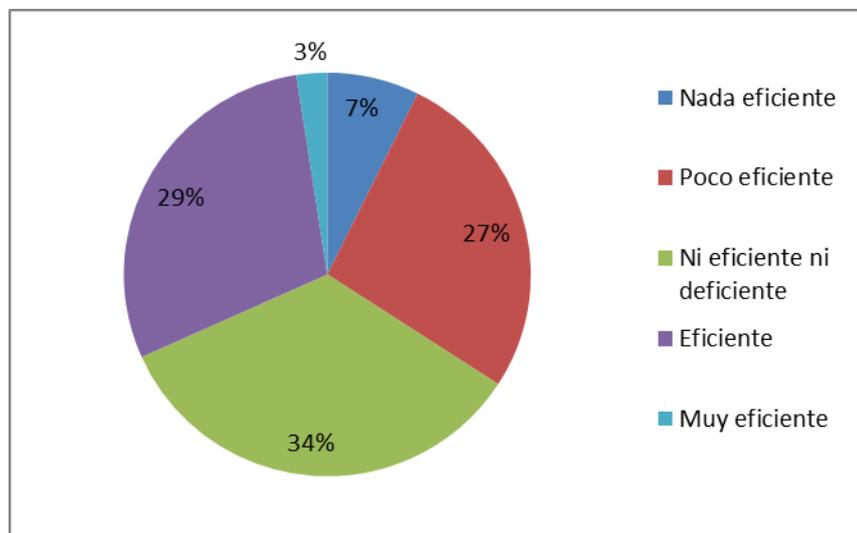


Gráfico N°13: Gestión de la calidad de compra

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La calidad de la compra realizada por el área de abastecimientos obtuvo calificaciones mayoritariamente regulares con percepciones que indican que dicho proceso no es ni eficiente ni deficiente, con un 34.15% que indicaron ello.

Le sigue el 29.77% de calificaciones positivas que indican que este proceso es eficiente, seguido del 26.83% que indicaron ser poco eficiente.

Apenas el 2.44% indicaron que el proceso se desarrolla de forma eficiente.

Tabla N°10: Satisfacción de la calidad de compra

		Recuento	% del N de la columna
Calidad de compra	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	4	9.756
	Ni satisfecho ni insatisfecho	19	46.341
	Satisfecho	15	36.585
	Muy satisfecho	3	7.317
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

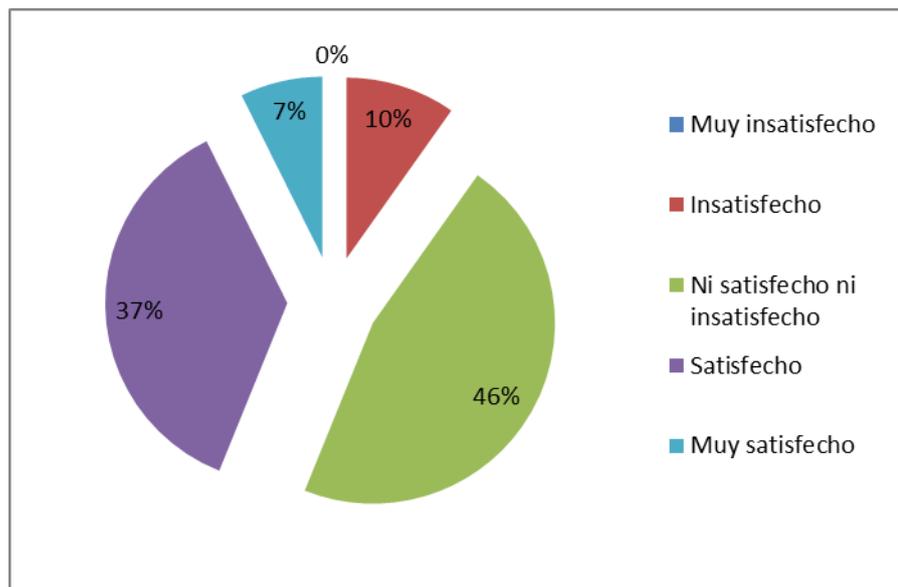


Gráfico N°14: Satisfacción de la calidad de compra

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción de las diferentes oficinas de la Universidad respecto a la calidad de las compras indica que el 46.34% consideran no estar satisfechos ni insatisfechos, seguido del 36.58% que consideran estar satisfechos con este proceso.

Le sigue de lejos el 9.75% que consideran estar insatisfechos, y el 7.31% que indican estar muy satisfechos.

Fuera de las calificaciones regulares, las calificaciones muestran tendencias principalmente positivas en relación a dicho proceso.

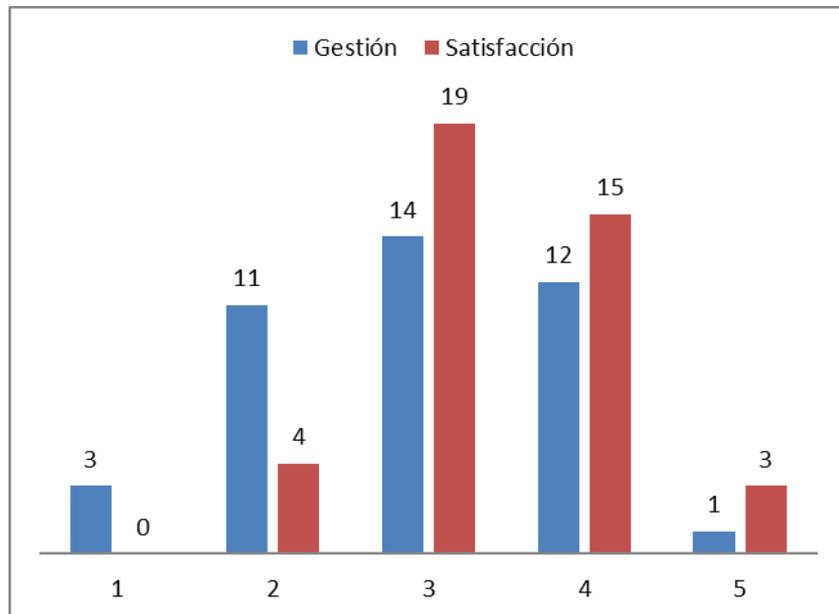


Gráfico N°15: Calidad de compra: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Las calificaciones fueron muy diversas. En relación a la satisfacción y gestión, los usuarios indican estar mayoritariamente ni satisfechos ni insatisfechos con este proceso, seguido de una satisfacción positiva y una percepción de poca eficiencia.

Este resultado demuestra que los usuarios de la universidad suelen estar satisfechos con este procedimiento, pero al mismo tiempo saben que no es del todo eficiente.

4.1.6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°11: Gestión de la comunicación telefónica

Fuente:
Elaboración propia

	Recuento	% del N de la columna
Nada eficiente	3	7.32
Poco eficiente	11	26.83
Comunicación telefónica Ni eficiente ni deficiente	14	34.15
Eficiente	12	29.27
Muy eficiente	1	2.44
Total	41	100.00

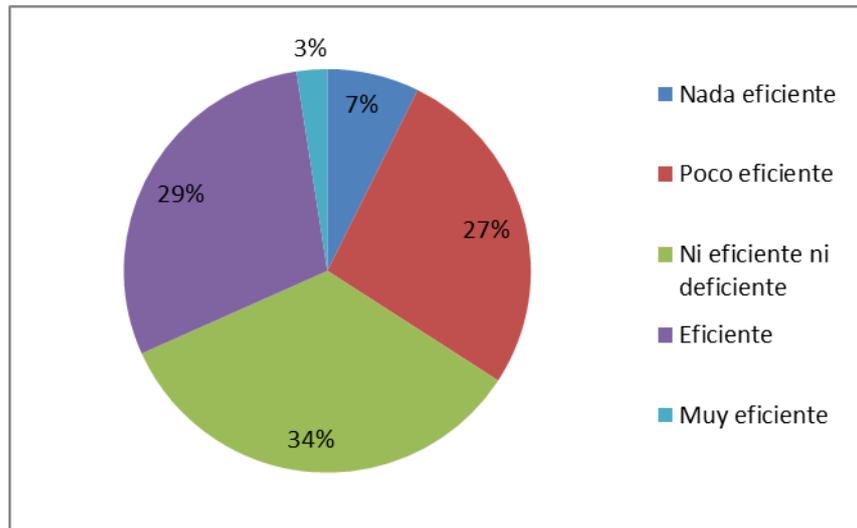


Gráfico N°16: Gestión de la comunicación telefónica

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La gestión de la comunicación telefónica posee percepciones diversas, con calificaciones regulares mayoritariamente, logrando un 34.15% , seguido de quienes consideran que este proceso se desarrolla de manera eficiente con el 29.27%, seguido de quienes calificaron como poco eficiente el proceso con el 26.83%.

La tendencia de calificación, fuera de quienes no consideraron una percepción ni eficiente ni deficiente, es positiva.

Tabla N°12: Satisfacción de la comunicación telefónica

		Recuento	% del N de la columna
Comunicación telefónica	Muy insatisfecho	1	2.439
	Insatisfecho	4	9.756
	Ni satisfecho ni insatisfecho	16	39.024
	Satisfecho	18	43.902
	Muy satisfecho	2	4.878
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

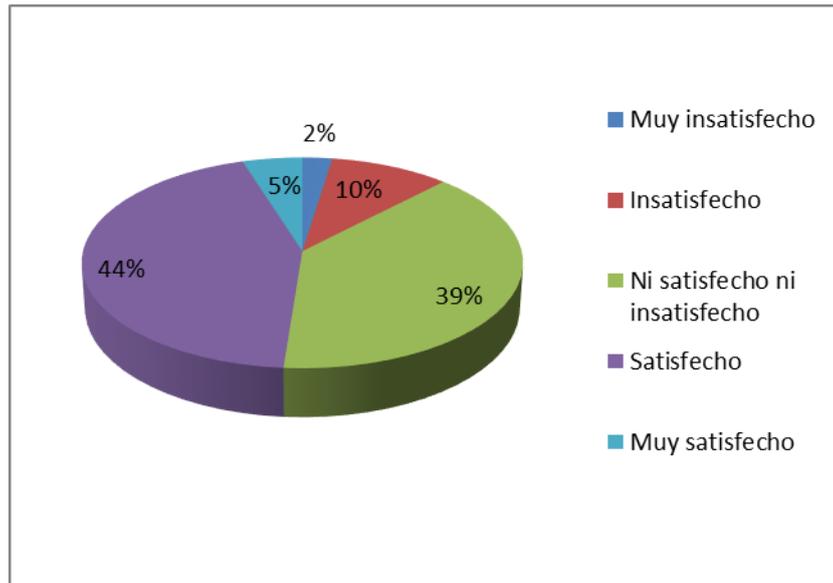


Gráfico N°17: Satisfacción de la comunicación telefónica

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La comunicación telefónica generó una satisfacción mayoritariamente positiva, donde el 43.90% indica estar satisfecho, seguido del 39.02% que indican no estar ni satisfecho ni insatisfecho.

En tanto, solo el 4.87% consideró estar muy satisfecho.

Las calificaciones fueron mayoritariamente positivas, lo cual demuestra que este proceso satisface las expectativas de los usuarios.

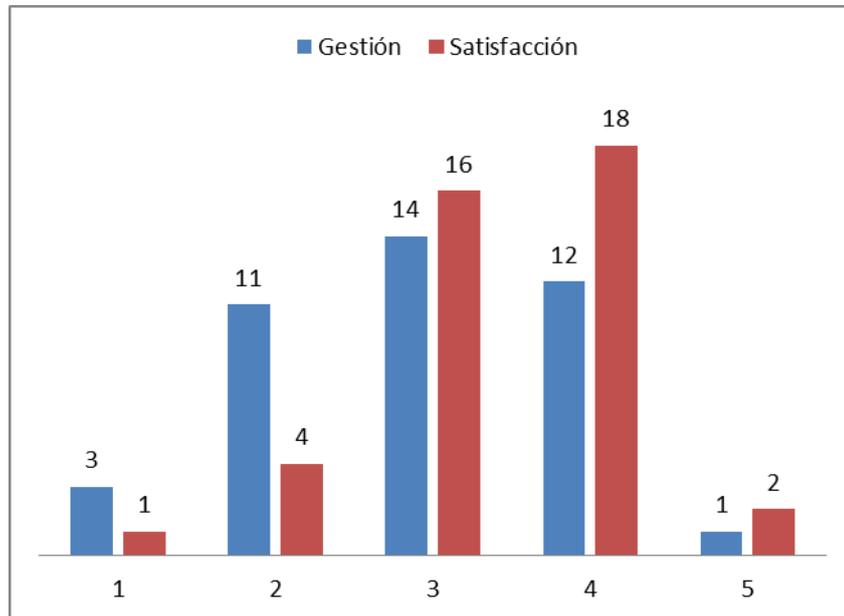


Gráfico N°18: Comunicación telefónica: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La gestión de la comunicación telefónica logró una percepción mayoritariamente regular pero con tendencias principalmente negativas lo cual demuestra que no logra generar percepciones de eficiencia.

En tanto, la satisfacción fue positiva con frecuencias mayoritariamente que indican usuarios con satisfacción.

Estos resultados denotan claramente que los usuarios consideran estar satisfechos pero que al mismo tiempo consideran que este proceso no se ejecuta con la eficiencia necesaria.

4.1.7. DEVOLUCIÓN DE MATERIALES: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°13: Gestión de la devolución de materiales

	Recuento	% del N de la columna
Nada eficiente	2	4.88
Poco eficiente	12	29.27
Devolución de materiales Ni eficiente ni deficiente	12	29.27
Eficiente	14	34.15
Muy eficiente	1	2.44
Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

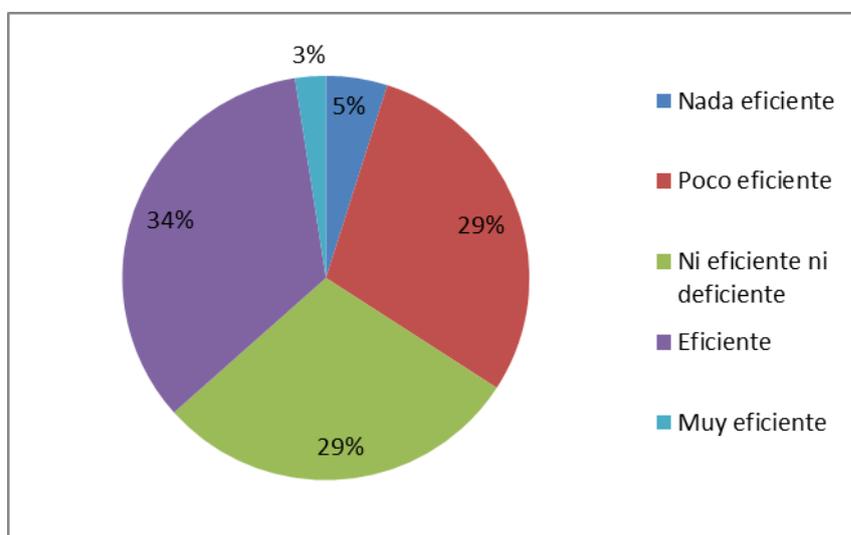


Gráfico N°19: Gestión de la devolución de materiales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La devolución de materiales obtuvo calificaciones mayoritariamente positivas, con un 34.15% que indican que dicho proceso se ejecuta de forma eficiente.

Así mismo, se tiene que el 29.27% considera que el proceso no se desarrolla ni de forma eficiente ni deficiente, y con un mismo porcentaje otro grupo considera que es poco eficiente.

Las calificaciones mostraron una tendencia preferentemente positiva.

Tabla N°14: Satisfacción de la devolución de materiales

		Recuento	% del N de la columna
Devolución de materiales	Muy insatisfecho	1	2.439
	Insatisfecho	5	12.195
	Ni satisfecho ni insatisfecho	16	39.024
	Satisfecho	17	41.463
	Muy satisfecho	2	4.878
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

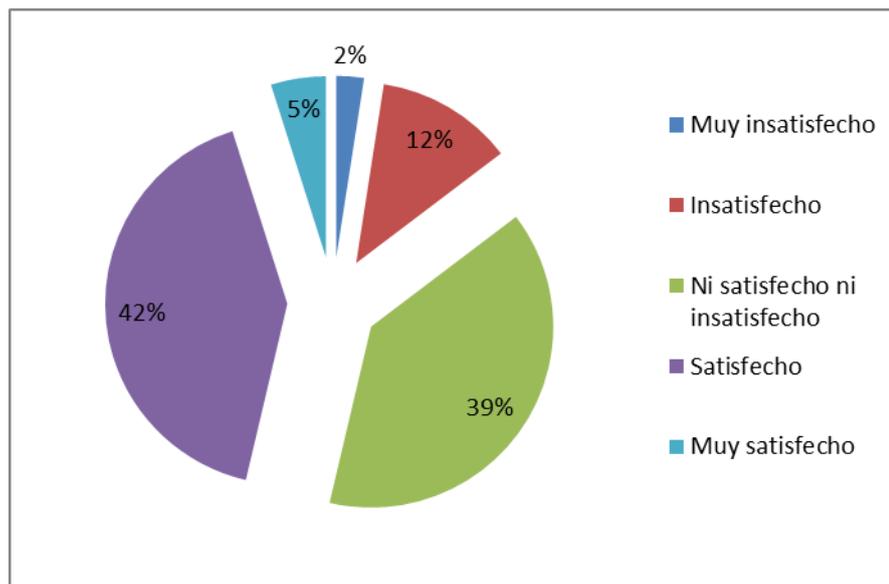


Gráfico N°20: Satisfacción de la devolución de materiales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción de la devolución de materiales muestra calificaciones mayoritariamente positivas, donde el 41.46% consideran estar satisfechos, seguido de las calificaciones regulares con el 39.02% que indican no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

Las calificaciones fueron mayoritariamente positivas con el 50% de marcaciones que muestran satisfacción por este proceso.

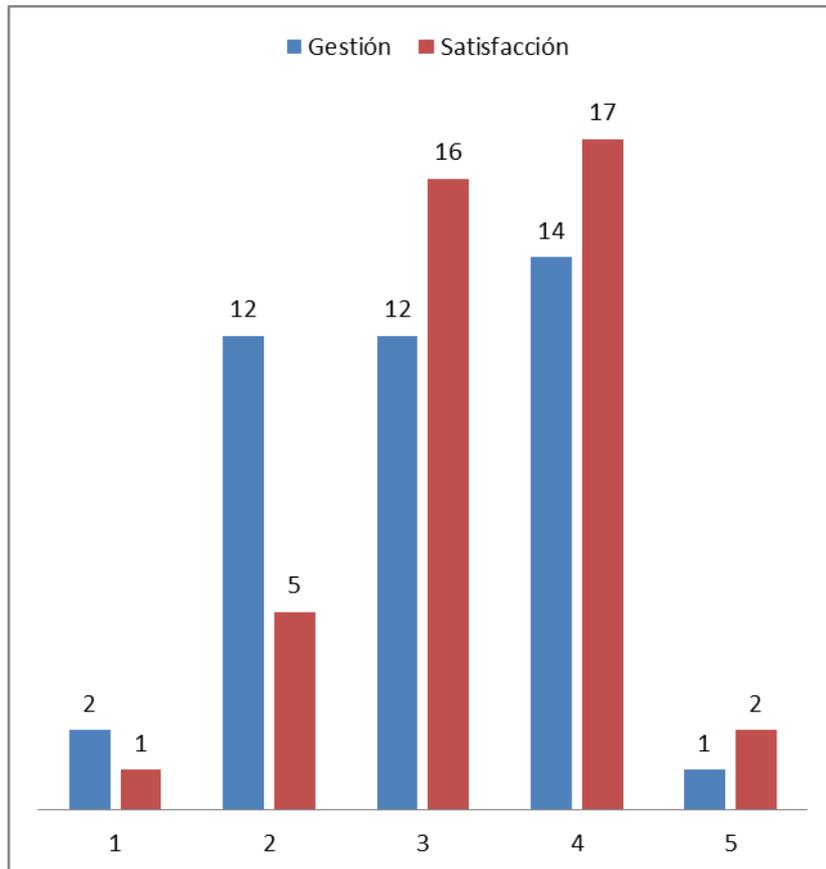


Gráfico N°21: Devolución de materiales: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La devolución de materiales obtuvo calificaciones mayoritariamente positivas. Así, se tiene que los usuarios consideran estar satisfechos con dicho proceso y al mismo tiempo que este proceso se ejecuta con eficiencia, lo cual se interpreta en resultados positivos en relación a este proceso.

Las calificaciones negativas fueron mínimas.

4.1.8. DISPONIBILIDAD DE TIEMPO: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°15: Gestión de la disponibilidad de tiempo

		Recuento	% del N de la columna
Disponibilidad de tiempo	Nada eficiente	3	7.32
	Poco eficiente	8	19.51
	Ni eficiente ni deficiente	12	29.27
	Eficiente	18	43.90
	Muy eficiente	0	0.00
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

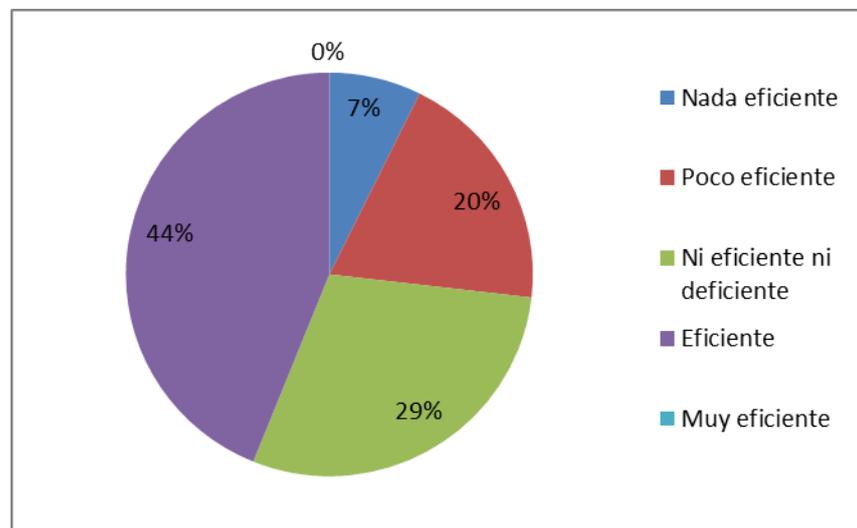


Gráfico N°22: Gestión de la disponibilidad de tiempo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La evaluación de la eficiencia de la disponibilidad de tiempo resultó con calificaciones con frecuencias mayoritariamente positivas, donde el 43.9% indica que es eficiente, seguido por el 29.27% que considera no ser ni deficiente ni eficiente.

Otro porcentaje relevante fueron quienes calificaron dicho proceso como poco eficiente con el 19.51%, seguido por el 7.32% que consideraron que este proceso no es nada eficiente.

Las calificaciones fueron mayoritariamente positivas, hecho que demuestra que la disponibilidad de tiempo se está ejecutando de acuerdo a las expectativas de los usuarios.

Tabla N°16: Satisfacción de la disponibilidad de tiempo

F u e n		Recuento	% del N de la columna
t	Muy insatisfecho	1	2.439
e	Insatisfecho	7	17.073
:	Ni satisfecho ni		
	Disponibilidad insatisfecho	14	34.146
	de tiempo		
	Satisfecho	16	39.024
	Muy satisfecho	3	7.317
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

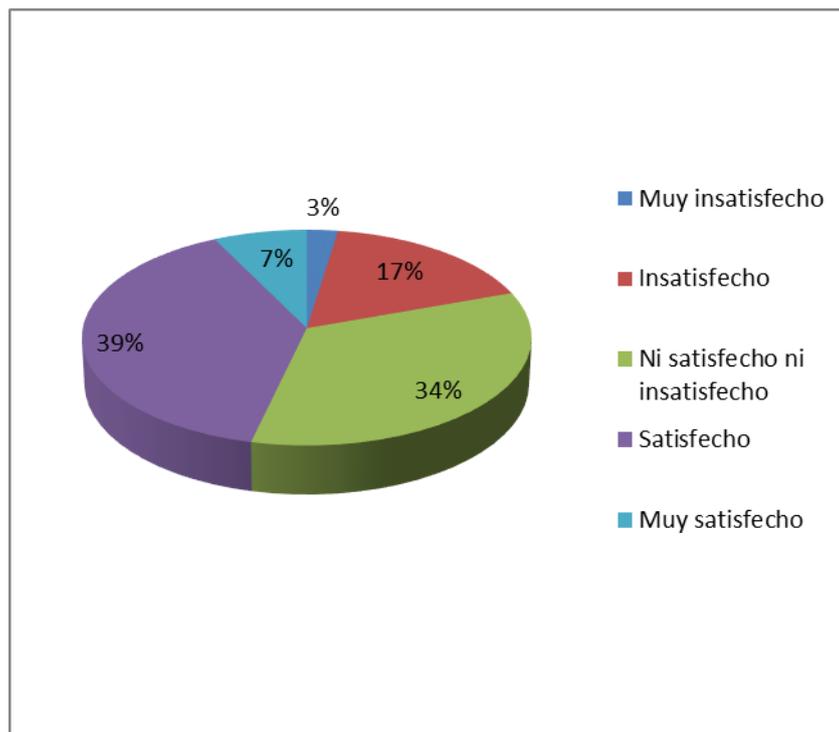


Gráfico N°23: Satisfacción de la disponibilidad de tiempo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La disponibilidad de tiempo logró satisfacciones positivas por parte de los usuarios, con el 39.02% que consideran estar satisfechos, seguido de quienes consideran no estar ni satisfechos ni insatisfechos con el 34.14% de frecuencia.

Estos resultados confirman una tendencia mayoritariamente positiva de satisfacción de los usuarios del área de abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna.

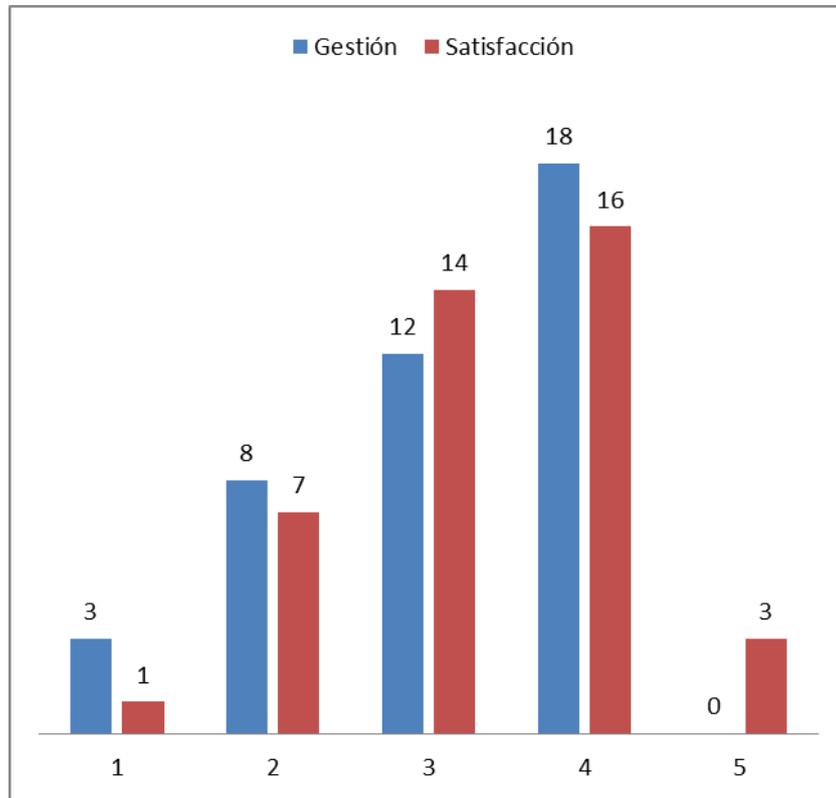


Gráfico N°24: Disponibilidad de tiempo: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Las calificaciones fueron mayoritariamente positivas tanto en la percepción de la gestión como en la satisfacción.

Este hecho demuestra que los usuarios del área de abastecimientos indican que la gestión administrativa de esta área logra cubrir sus expectativas, lo cual genera satisfacción en sus usuarios, y al mismo tiempo la percepción que dicho proceso se ejecuta de forma correcta.

4.1.9. ENVÍO DE ÓRDENES DE COMPRA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°17: Gestión del envío de órdenes de compra

		Recuento	% del N de la columna
Envío de órdenes de compra	Nada eficiente	0	0.00
	Poco eficiente	10	24.39
	Ni eficiente ni deficiente	13	31.71
	Eficiente	14	34.15
	Muy eficiente	4	9.76
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

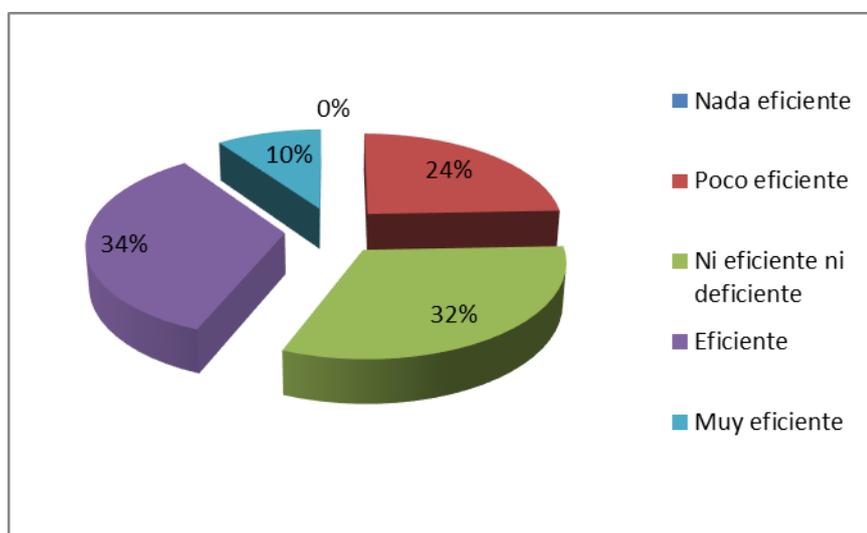


Gráfico N°25: Gestión del envío de órdenes de compra

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El envío de las órdenes de compra posee una calificación mayoritariamente positiva del 34.15% que indica ser eficiente, seguido del 31.15% que considera no ser ni eficiente ni deficiente.

Resalta también el 24.39% de calificaciones que indican que el envío de órdenes es poco eficiente.

Tabla N°18: Satisfacción del envío de órdenes de compra

		Recuento	% del N de la columna
Envío de órdenes de compra	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	6	14.634
	Ni satisfecho ni insatisfecho	18	43.902
	Satisfecho	12	29.268
	Muy satisfecho	5	12.195
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

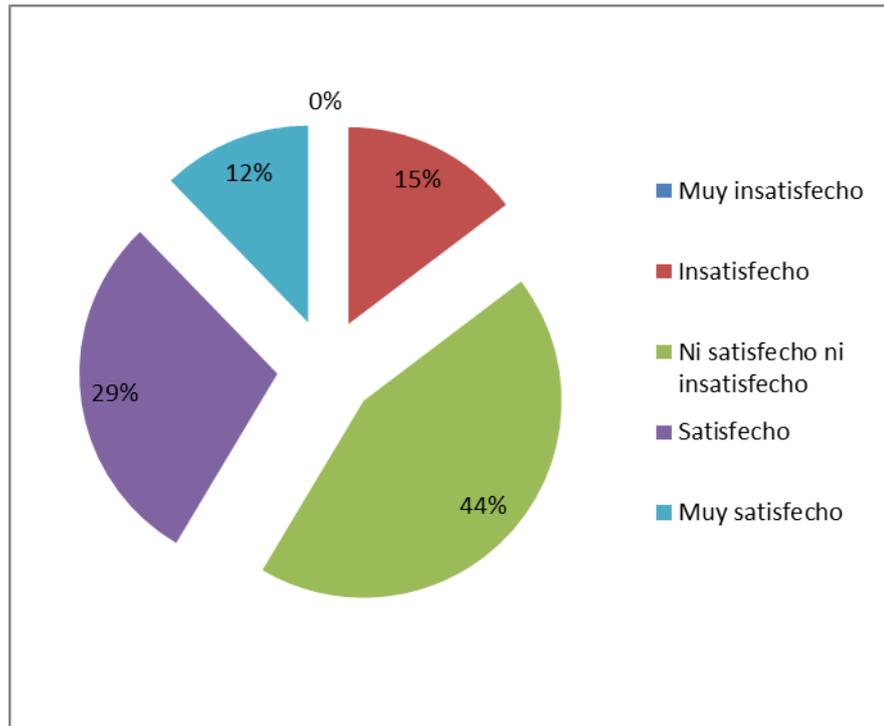


Gráfico N°26: Satisfacción del envío de órdenes de compra

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción respecto al envío de órdenes de compra tiene su mayor frecuencia en los usuarios que indican no estar satisfechos ni insatisfechos con el 43.90%, seguido de quienes consideran estar satisfechos con el 43.90%.

Estos resultados confirman que los procesos de gestión de envío y órdenes de compra resultan satisfacer las expectativas de los usuarios pero parcialmente.

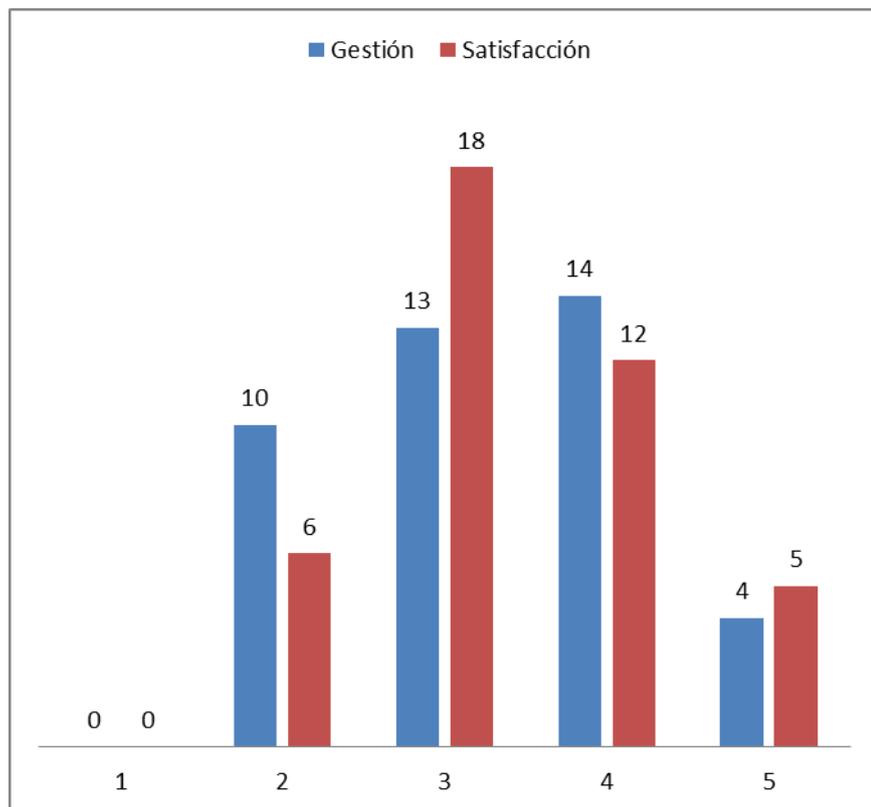


Gráfico N°27: Envío de órdenes de compra: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la aplicación de la herramienta de investigación nos permiten entender que la satisfacción de los usuarios del área de abastecimientos es principalmente regular pero al mismo tiempo la gestión es calificada mayoritariamente positiva con un punto de diferencia de la calificación regular.

En tanto, no se encontró usuarios que indiquen calificaciones nada eficientes ni nada satisfactorias respecto a este proceso.

4.1.10.RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°19: Gestión de la resolución de problemas

		Recuento	% del N de la columna
Resolución de problemas	Nada eficiente	1	2.44
	Poco eficiente	10	24.39
	Ni eficiente ni deficiente	12	29.27
	Eficiente	15	36.59
	Muy eficiente	3	7.32
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

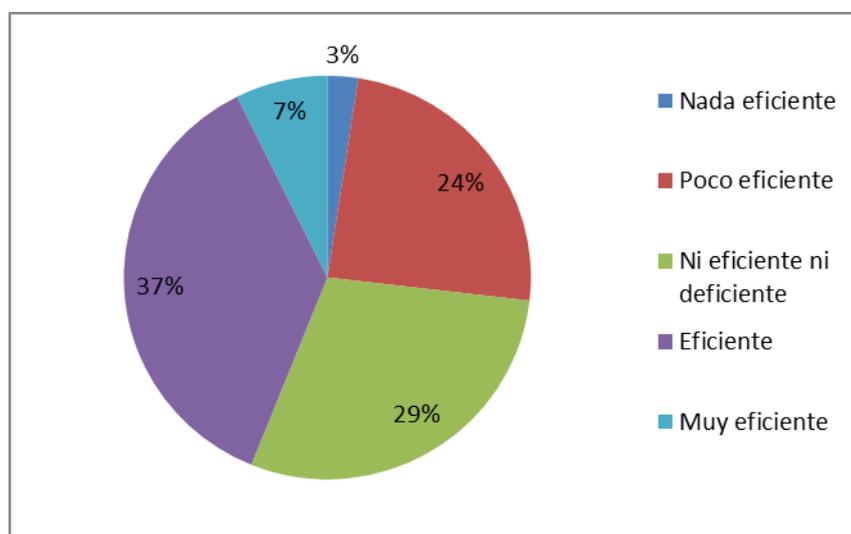


Gráfico N°28: Gestión de la resolución de problemas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La resolución de problemas posee una calificación mayoritariamente eficiente, con el 36.59%. Le sigue el 29.27% que indica ser ni eficiente ni deficiente.

En tanto se tiene que el 24.39% de los encuestados considera que la gestión de resolución de problemas resulta ser poco eficiente.

En tanto también se obtuvo calificaciones mínimas que consideran que este proceso se desarrolla de forma muy eficiente con el 7.32% y otro 2.44% que indica lo opuesto, nada eficiente.

Tabla N°20: Satisfacción de la resolución de problemas

		Recuento	% del N de la columna
Resolución de problemas	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	7	17.073
	Ni satisfecho ni insatisfecho	11	26.829
	Satisfecho	21	51.220
	Muy satisfecho	2	4.878
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

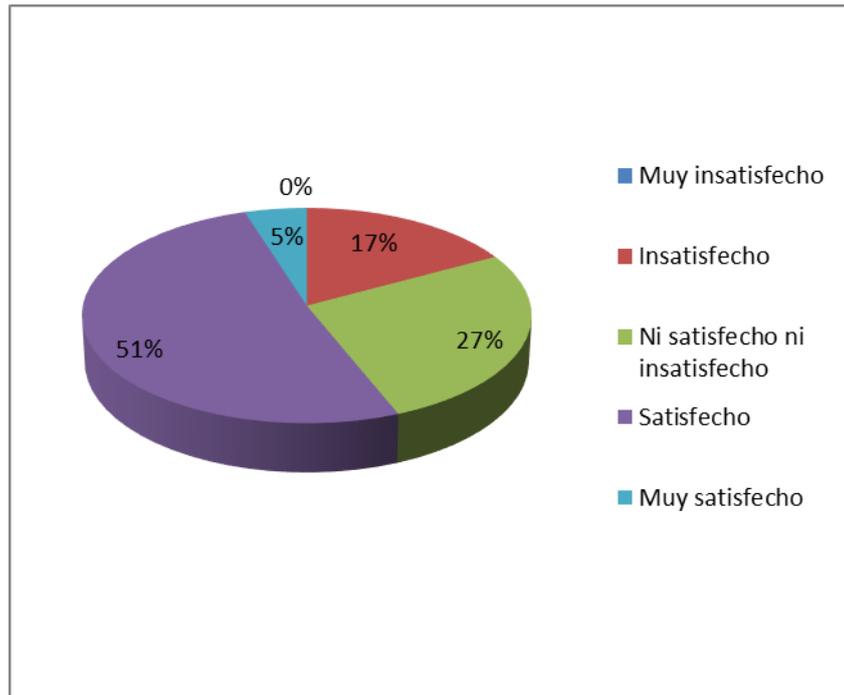


Gráfico N°29: Satisfacción de la resolución de problemas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción de la resolución de problemas fue mayoritariamente positiva, con el 51.22% que consideran estar satisfechos con dicho proceso, seguido del 26.82% que indican no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

En tanto, apenas el 17.07% indica estar insatisfechos con este proceso.

Tal como se puede observar las calificaciones son mayoritariamente positivas, lo cual demuestra que los usuarios logran satisfacer sus expectativas.

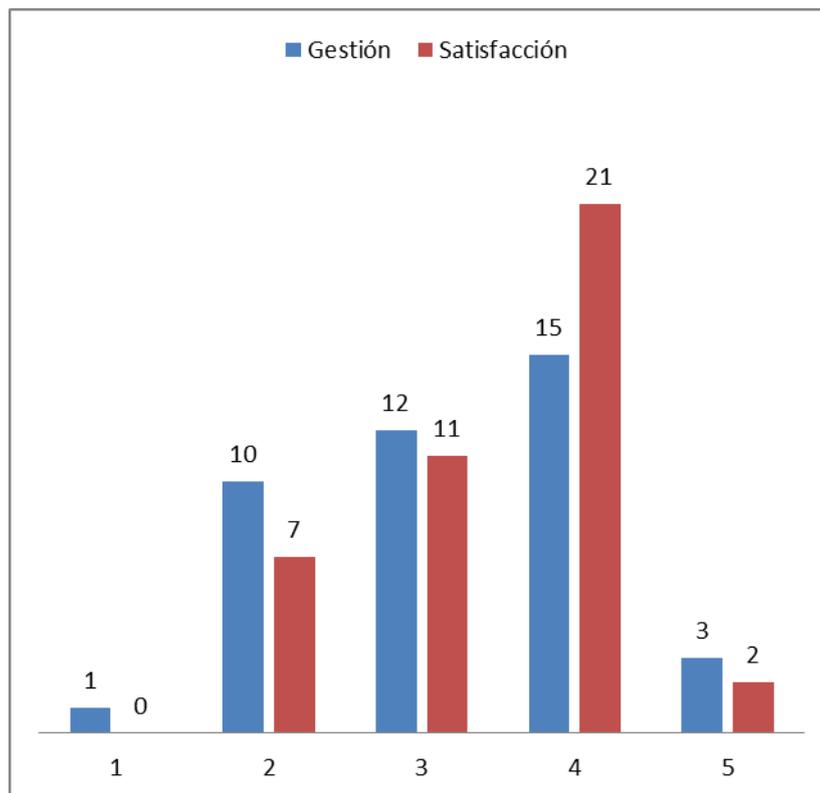


Gráfico N°30: Resolución de problemas: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la gestión vs satisfacción poseen similitudes en relación a la frecuencia mayoritaria de las marcaciones positivas, lo cual demuestra que los usuarios consideran estar satisfechos y al mismo tiempo encuentran que la resolución de problemas que brinda el área de abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna se ejecuta de forma eficiente.

Los resultados también confirman que la gestión y satisfacción son percibidos de forma nula como ineficiente y poca satisfactoria.

4.1.11.PRECISIÓN DE INVENTARIOS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°21: Gestión de la precisión de inventarios

	Recuento	% del N de la columna
Nada eficiente	3	7.32
Poco eficiente	8	19.51
Precisión de inventarios Ni eficiente ni deficiente	13	31.71
Eficiente	13	31.71
Muy eficiente	4	9.76
Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

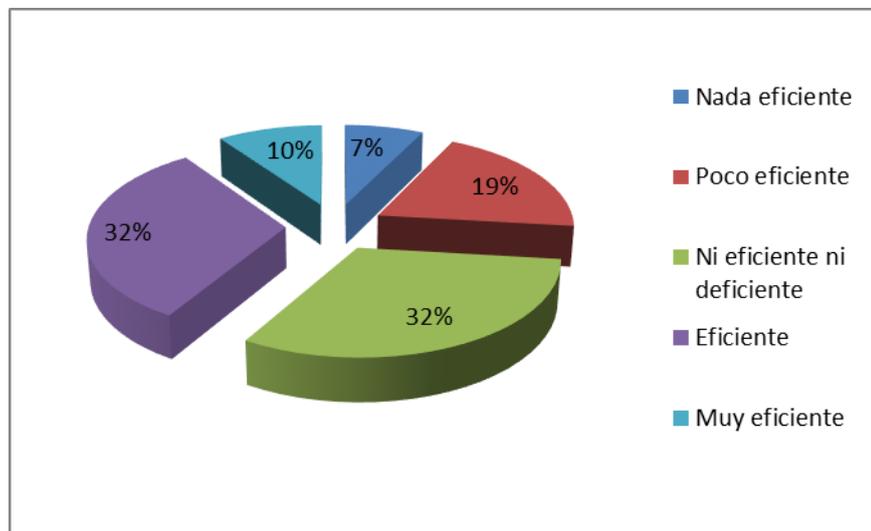


Gráfico N°31: Gestión de la precisión de inventarios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La precisión de los inventarios posee una calificación tanto eficiente como con percepciones ni eficientes ni deficientes, con el 31.71% en ambos casos.

Con un porcentaje relevante también destaca el 19.51% que consideran que la precisión de inventarios es poco eficiente, seguido por el 9.76% que considera ser muy eficiente.

El último porcentaje corresponde a quienes consideraron ser nada eficiente con un 7.32% de frecuencia.

Tabla N°22: Satisfacción de la precisión de inventarios

		Recuento	% del N de la columna
Precisión de inventarios	Muy insatisfecho	1	2.439
	Insatisfecho	5	12.195
	Ni satisfecho ni insatisfecho	15	36.585
	Satisfecho	16	39.024
	Muy satisfecho	4	9.756
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

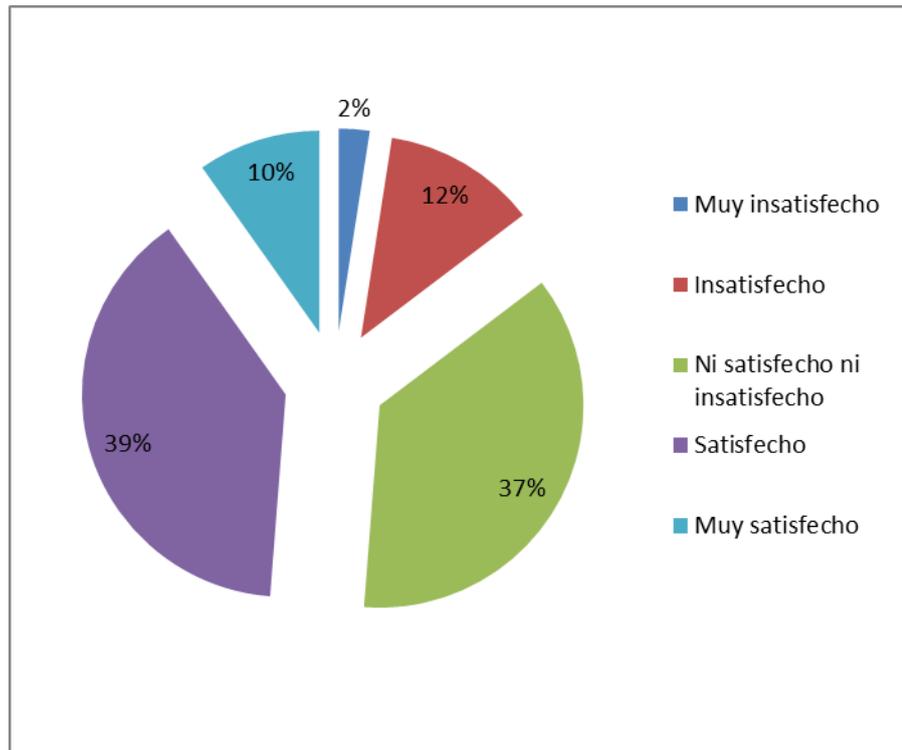


Gráfico N°32: Satisfacción de la precisión de inventarios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción de los usuarios respecto a la precisión de los inventarios tiene su mayor frecuencia de marcaciones con el 39.02% que consideran estar satisfechos, seguido de los no satisfechos ni insatisfechos con el 36.58%.

Estos resultados reflejan una satisfacción mayoritariamente positiva, lo cual denota que el área de abastecimientos está logrando satisfacer las expectativas de sus usuarios.

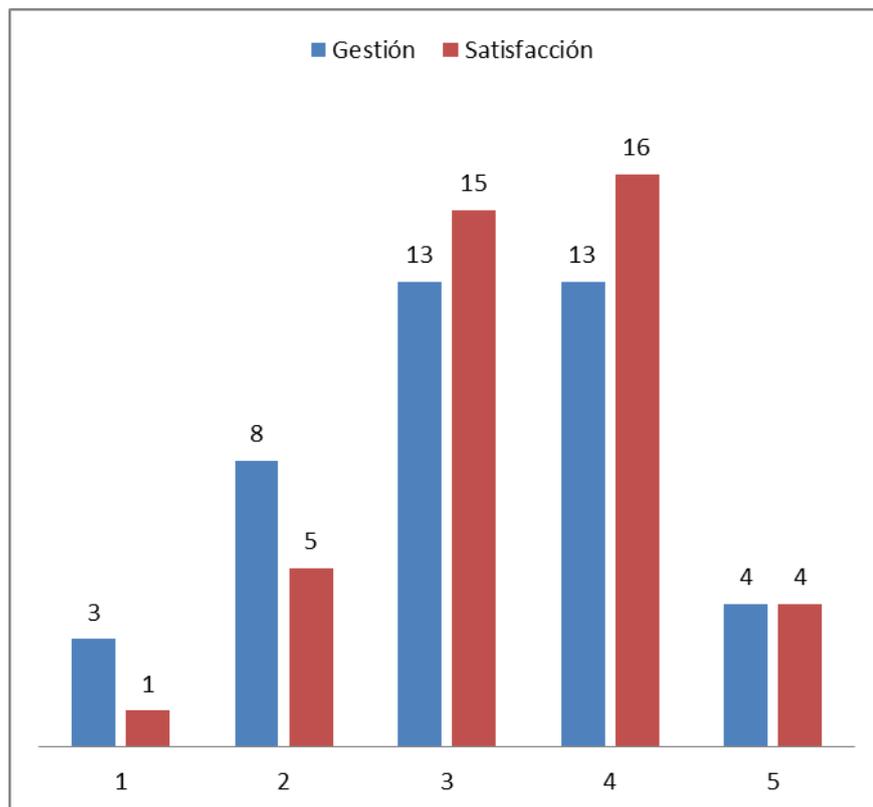


Gráfico N°33: Precisión de inventarios: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La gestión vs satisfacción de la precisión de inventarios coincide en sus calificaciones, donde se encuentra que mayoritariamente existe satisfacción como percepciones de eficiencia en este proceso.

También se encuentran calificaciones regulares con altos índices de frecuencia.

4.1.12. ATENCIÓN PERSONALIZADA: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°23: Gestión de la atención personalizada

	Recuento	% del N de la columna
Nada eficiente	1	2.44
Poco eficiente	9	21.95
Ni eficiente ni deficiente	12	29.27
Eficiente	15	36.59
Muy eficiente	4	9.76
Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

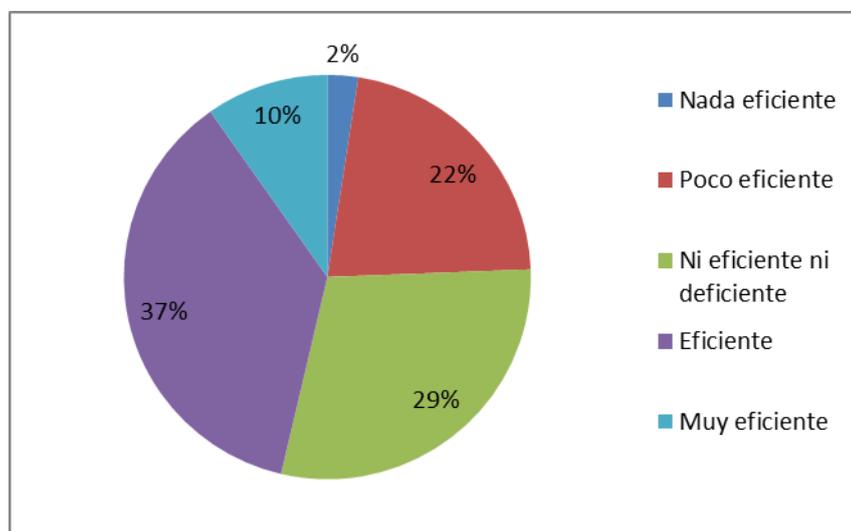


Gráfico N°34: Gestión de la atención personalizada

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La atención personalizada recibió calificaciones mayoritariamente positivas, con el 36.59% que consideran que este proceso se da de forma eficiente.

La segunda calificación mayoritaria corresponde al 29.27% que indican que no se realiza ni de forma eficiente ni deficiente, seguido por los que consideraron ser poco eficiente con el 21.95%.

Tabla N°24: Satisfacción de la atención personalizada

		Recuento	% del N de la columna
Atención personalizada	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	8	19.512
	Ni satisfecho ni insatisfecho	12	29.268
	Satisfecho	18	43.902
	Muy satisfecho	3	7.317
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

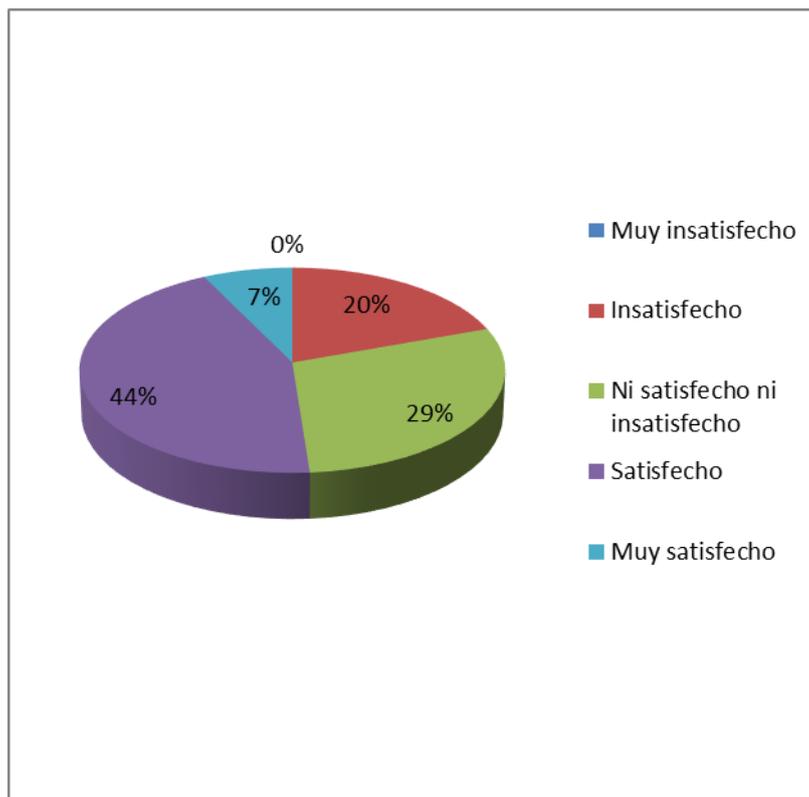


Gráfico N°35: Satisfacción de la atención personalizada

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción respecto a la atención posee calificaciones positivas con el 43.90% que indican estar satisfechos, seguido del 29.26% que consideraron ni estar ni satisfechos ni insatisfechos.

Le sigue en orden de frecuencia quienes consideraron estar insatisfechos con el 19.51%.

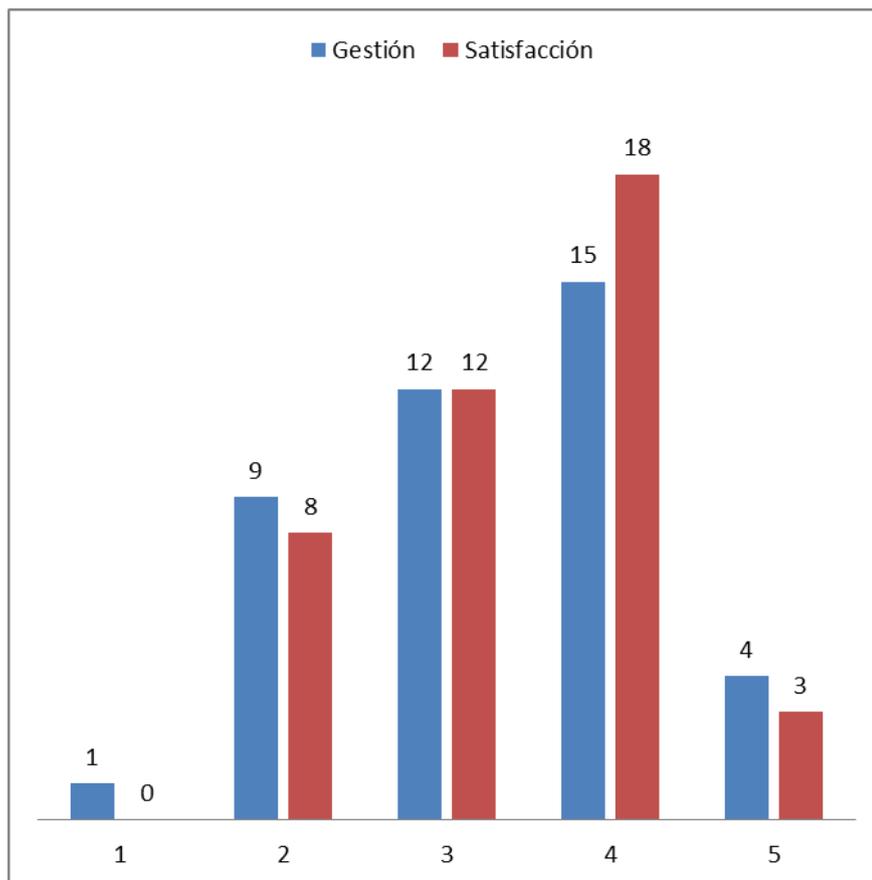


Gráfico N°36: Atención personalizada: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Las calificaciones de la gestión y satisfacción de la atención personalizada que brinda el área de abastecimientos a sus usuarios muestran mayor frecuencia positiva en ambos casos. Así se tiene que existe satisfacción y al mismo tiempo percepciones que indican que este proceso se está ejecutando de forma correcta.

4.1.13. SEGUIMIENTO DE PAGOS: GESTIÓN VS SATISFACCIÓN

Tabla N°25: Gestión del seguimiento de pagos

		Recuento	% del N de la columna
Seguimiento de pagos	Nada eficiente	2	4.88
	Poco eficiente	9	21.95
	Ni eficiente ni deficiente	11	26.83
	Eficiente	15	36.59
	Muy eficiente	4	9.76
	Total	41	100.00

Fuente: Elaboración propia

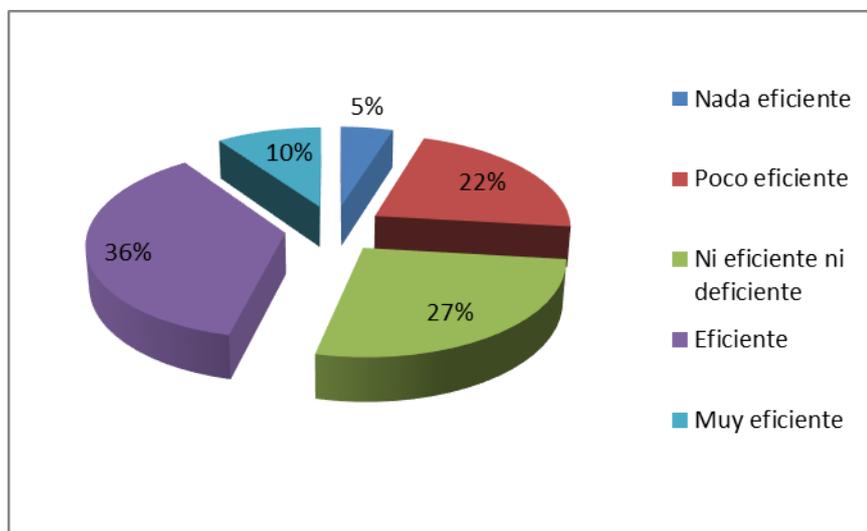


Gráfico N°37: Gestión del seguimiento de pagos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En relación al sistema de pagos las calificaciones fueron mayoritariamente positivas, encontrando que los usuarios del área de abastecimientos posee una eficiencia del 36.59%, seguido de la calificación ni eficiente ni deficiente del 26.83%.

Le sigue las calificaciones como poco deficiente del 21.95%.

Tabla N°26: Satisfacción del seguimiento de pagos

		Recuento	% del N de la columna
	Muy insatisfecho	0	0.000
	Insatisfecho	4	9.756
Seguimiento de pagos	Ni satisfecho ni insatisfecho	13	31.707
	Satisfecho	17	41.463
	Muy satisfecho	7	17.073
	Total	41	100.000

Fuente: Elaboración propia

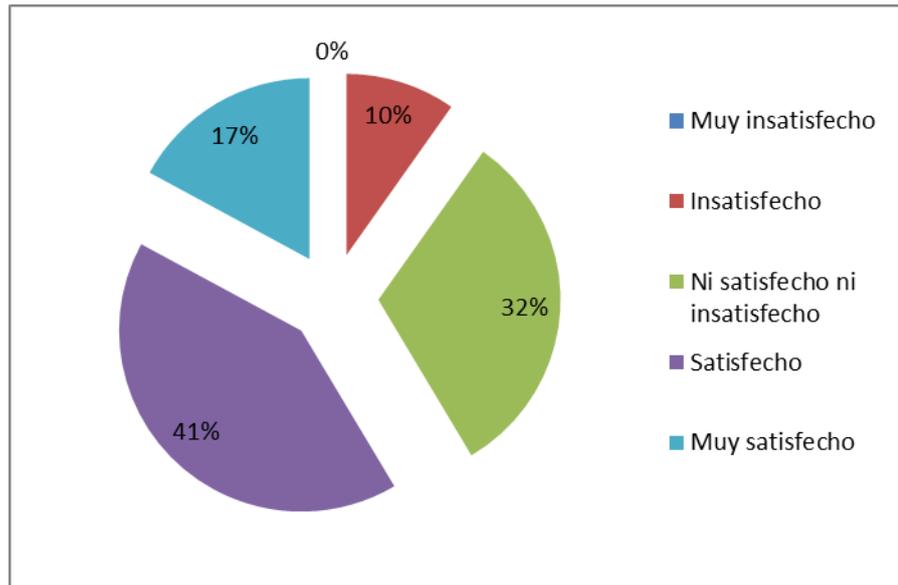


Gráfico N°38: Satisfacción del seguimiento de pagos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La satisfacción del seguimiento de pagos tuvo calificaciones mayoritariamente positivas, con el 41.46% que consideran estar satisfechos, seguido del 31.70% que indican no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

En tanto el 17.07% considera estar muy satisfecho con este proceso.

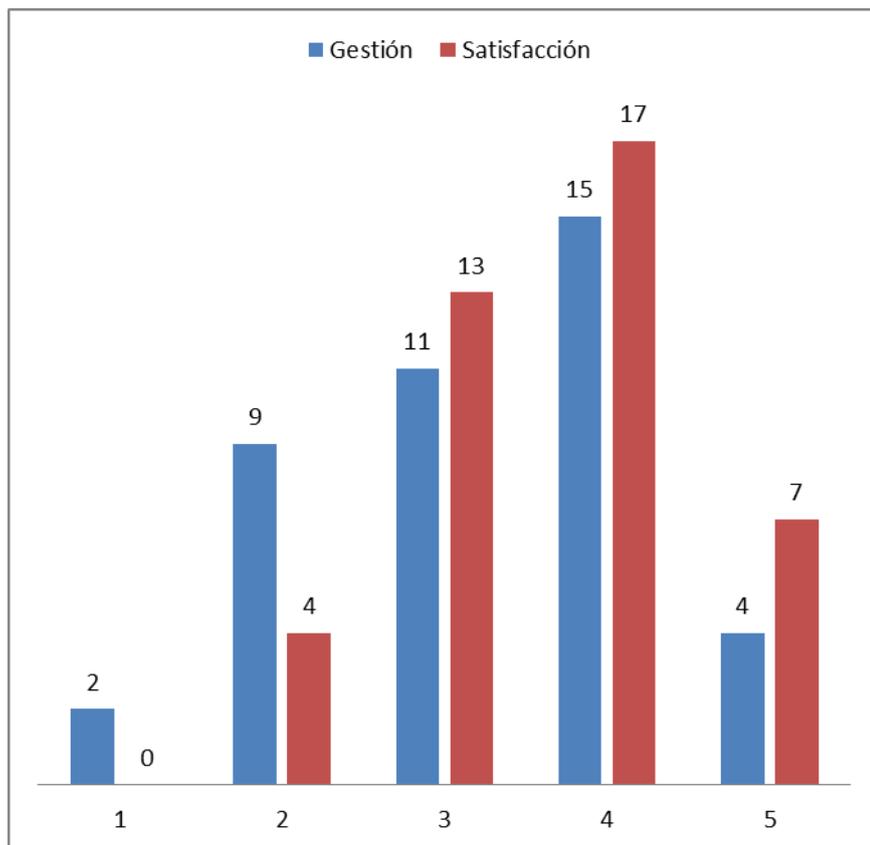


Gráfico N°39: Seguimiento de pagos: gestión vs satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La gestión vs satisfacción del seguimiento de los pagos que realiza el área de abastecimientos posee percepciones mayoritariamente positivas.

Así, se tiene que los usuarios consideran estar satisfechos y al mismo tiempo percibir que este proceso se gestiona de forma correcta.

4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.

Con el objeto de comprobar las hipótesis establecidas en la investigación presente se utilizó la prueba de análisis de regresión simple que permitió medir la relación funcional entre las dos variables de este estudio.

Se utilizó la siguiente data que establece la media de calificación de la gestión como de la satisfacción:

PREGUNTAS													GESTIÓN	PREGUNTAS													SATISFACCIÓN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3.08	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3.31
3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3.00	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3.31
2	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3.38	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3.31
3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2.23	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2.85
2	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	3.15	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3.54
3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2.69	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2.85
4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3.00	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3.31
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2.92	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2.85
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3.38	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3.77
2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	2.08	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2.54
2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	3.23	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	2.92
3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4.15	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4.00
4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.92	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3.62
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.77	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3.54
2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2.00	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2.54
3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2.62	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2.69
4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2.85	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3.23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2.62
3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3.15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3.54
1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1.46	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1.62
3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4.08	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3.92
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3.46	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.69
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.85	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3.62
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2.62	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3.15
5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3.85	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.77
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3.69	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3.69

3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2.46	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3.15	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.15	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2.62
4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3.31	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4.23
3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3.23	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3.62
2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3.46	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3.69
3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.69
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.92	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3.46
5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3.77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.38	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4.46
3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2.38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2.15	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2.15
2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1.69	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3.15
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2.38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3.38
4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3.54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.08
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.85
MEDIA													3.07	MEDIA													3.37

Utilizando esta data se procedió a ejecutar la prueba de correlación a fin de obtener la data que pueda determinar el nivel de relación entre ambas variables. Para ello se usó el programa Stargraphics Centurion XV.

Donde:

Variable dependiente: Satisfacción

Variable independiente: Gestión

Lineal: $Y = a + b \cdot X$

Coeficientes

	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	1.13454	0.262166	4.32755	0.0001
Pendiente	0.729261	0.0830174	8.78444	0.0000

Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>de Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	11.8479	1	11.8479	77.17	0.0000
Residuo	5.98793	39	0.153537		
Total (Corr.)	17.8358	40			

Coeficiente de Correlación = 0.81503

R-cuadrada = 66.4274 por ciento

R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 65.5666 por ciento

Error estándar del est. = 0.391837

Error absoluto medio = 0.284495

Estadístico Durbin-Watson = 1.62555 (P=0.1032)

Autocorrelación de residuos en retraso 1 = 0.176798

Es así que los resultados de ajustar un modelo lineal para describir la relación entre Satisfacción y Gestión nos permite obtener la siguiente ecuación del modelo ajustado:

$$\text{Satisfacción} = 1.13454 + 0.729261 * \text{Gestión}$$

Dado que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, existe una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción y Gestión con un nivel de confianza del 95.0%.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 66.4274% de la variabilidad en Satisfacción. El coeficiente de correlación es igual a 0.81503, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 0.391837.

El error absoluto medio (MAE) de 0.284495 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0.05, no hay indicación de una autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95.0%.

Este resultado permite comprobar por ende que la gestión administrativa del área de abastecimientos influye en el nivel de satisfacción de sus usuarios.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hipótesis General:

Dado los resultados que indican un p-valor de 0.00 y un R-cuadrado de 65.56 se puede determinar que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Ello permite comprobar la hipótesis general que indica que la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos influye significativamente en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna.

Hipótesis específica 1:

La investigación permitió determinar una calificación media de 3.07 para la gestión administrativa, la cual indica que la gestión del área de abastecimientos no es ni eficiente ni deficiente, con lo cual se aprueba la primera hipótesis específica que plantea que “La gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es regular.”

Este resultado además tuvo como el proceso de gestión con la mejor calificación al envío de órdenes y la atención personalizada, ambos con 3.29 puntos.

Hipótesis específica 2:

El nivel de satisfacción respecto a la gestión administrativa del área de abastecimientos obtuvo una media de calificación de 3.37, lo cual se entiende como una calificación regular, llevando por ende a rechazar la segunda hipótesis específica, la cual establece que el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es bajo.

La calificación la obtuvo el seguimiento de los pagos con 3.65 puntos, mientras que la más baja fue para el costo de materiales con 3.19 puntos como media.

CONCLUSIONES

1. La investigación permitió determinar la influencia que ejerce la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna, la misma que pudo comprobarse tras calcular el coeficiente de correlación entre las variables que obtuvieron un p-valor de 0.00, apoyador de un R-cuadrado de 65.56, hecho que demostró la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la gestión y la satisfacción de los procesos del área de abastecimientos.
2. La gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna se desarrolla de forma regular. Ello pudo comprobarse tras calcular una media de calificación de 3.07 puntos, hecho que demuestra que la gestión no es ni eficiente ni deficiente.
3. El nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es regular, con una media de calificación de 3.37. Este hecho demuestra que las áreas usuarias del área de abastecimientos no encuentran que esta pueda cumplir las expectativas requeridas para cada uno de los procesos logísticos.

SUGERENCIAS

1. La Oficina de Administración de la Universidad Privada de Tacna debe considerar gestionar acciones que permitan mejorar la relación con las oficinas usuarias a través del cumplimiento correcto de cada uno de los procesos de gestión logística, a fin de asegurar la satisfacción de los usuarios.
2. Es importante que la Oficina de Administración, en coordinación con el Vicerrectorado Administrativo gestione un plan de capacitación dirigida a mejorar los procesos del Área de Abastecimientos, enfocados en trabajar mejoras en los siguientes procesos: Requisiciones procesadas, gestión de las órdenes procesadas, seguimiento y entrega, gestión del costo de materiales, generación de calidad en la compra, comunicación telefónica, gestión de la devolución de materiales, control de tiempos, envío de órdenes de compra, resolución de problemas, control de inventarios, servicio de atención al cliente y seguimiento de pagos.
3. Es importante que el Área de Abastecimientos considere realizar un estudio para determinar cuáles son las principales sugerencias y necesidades de sus usuarios a través de la ejecución de un focus group y apertura de un buzón de sugerencias, que lleve a que pueda mejorar sus servicios en base a tales recomendaciones y consideraciones. Así mismo, es importante que genere un plan de comunicación con las diferentes oficinas usuarias, permitiendo el seguimiento de las mismas de forma transparente.

REFERENCIAS

- Alva, C., Reyes, C., & Villanes, N. (2006). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora*. Trujillo: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Alvarez Avendaño, J. A., & Lizana Anguita, C. (1995). *Dumping y la Competencia Desleal Internacional*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Ballesteros Román, A. J. (1998). *Comercio Exterior: Teoría y Práctica*. España: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Calderón, G., & Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp SRL ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cantos, M. (1998). *Introducción al comercio Internacional*. Barcelona: EDHASA.
- Chacholiades, M. (1992). *Economía Internacional*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- CSCMP. (Agosto de 2013). *CSCMP*. Obtenido de http://cscmp.org/sites/default/files/user_uploads/resources/downloads/glossary-2013.pdf
- Davis, K. y Newstrom, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Fernandez Lalanne, P. (1969). Dumping. *Revista del Banco Interamericano de Desarrollo*, 29-42.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fincowsky, F. y Benjamín, E. (2001). *Organización de Empresas: Análisis, Diseño y Estructura*. México: McGraw-Hill.
- Flores, I. (2000). *Confianza en el factor Humano, estrategias para enfrentar la nueva década*. Argentina: SHT.

- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill.
- Gómez, G. (1994). *Planeación y Organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Hill, C. (2001). *Negocios Internacionales*. Mexico: McGraw Hill.
- Hunt, J.G. y Hunt, L.L. (1982). *The dualities of careers and families: New integrations or new polarizations? Social Problems*.
- Ingram, J. C., & Dunn, R. M. (2001). *Economía Internacional*. Mexico, D.F.: Limusa.
- Lerman, A. (2008). *Liderazgo emprendedor: Cómo ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. México: Cengage Learning.
- Likert, R. (1932). *Una técnica para la medición de las actitudes*. Archives of Psychology.
- Mercado Hernandez, S. (2000). *Comercio Internacional I- Mercadotecnia Internacional Importacion-Exportacion*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- MITECNOLOGICO. (2012). Obtenido de <http://www.mitecnologico.com/Main/ControlEstrategico>, el control:
- Montuschi, L. (1993). De la retórica del dumping a la práctica del antidumping. *Económica; vol. 39, no. 1-2*, 47-85.
- Organización Mundial de Comercio - OMC. (20 de OCTUBRE de 2013). *Organización Mundial de Comercio - OMC*. Recuperado el 20 de OCTUBRE de 2013, de http://www.wto.org/spanish/tratop_s/adp_s/adp_info_s.htm
- Peterson, R.A. y Wilson, W.R. (1992). *Measuring customer satisfaction: fact and artefact*. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Prabhal, F. (2006). *Gestión del personal*. Nueva Dehli: Sterling.
- Rasch, G. (1980). *Modelos probabilísticos para algunas pruebas de inteligencia y de logro*. . Copenhagen, Dinamarca: Instituto de Investigación para la Educación), edición ampliada (1980), con prólogo y epílogo de BD Wright. Chicago: La University of Chicago.
- Rios Ruiz, A. d. (2007). *El dumping, comom practica desleal en el comercio Internacional Mexicano*.
- Rodríguez, J. (2005). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa*. México: Thomson.

- Romero, D. (2005). *Aproximación a la motivación en el trabajo*.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. . (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa.
- Schermerhorn, J. Hunt, G. y Osborn, N. (2006). *Organizational Behavior*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Suárez, N. (1997). *Eficiencia del servicio del Departamento de Compras del Centro Azucarero Portuguesa: Un estudio para mejorar la calidad*. Venezuela: Universidad Central Occidental Lissandro Alvarado.
- Tacsan Chen, R. (2007). *Comercio Internacional*. San Jose, Costa Rica: UENED.
- Ulloa, K. (2009). *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universidad Privada de Tacna - Oficina de Planificación. (30 de Noviembre de 2012). Instructivo de uso Plan de Trabajo Anual. Tacna, Tacna, Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Vargas, G. (2008). *Diseño de un sistema logístico de abastecimiento para la gerencia de red de una empresa de telecomunicaciones utilizando la teoría de las restricciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) . (1999). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.
- Witker, J., & Patiño, R. (1987). *La defensa jurídica contra prácticas desleales de comercio internacional : ley de comercio exterior comentada*. México: Porrúa.
- Zuluaga, R. (2007). *Creación y consolidación de empresas: Teoría, práctica y aplicación*. Bogotá: Ecoe.

Anexo N°01

Instrumento de medición: Encuesta

La siguiente encuesta, basada en el modelo de Procter y Gable (1994), tiene como objetivo realizar la medición de la satisfacción de la gestión logística en la Universidad Privada de Tacna, para lo cual usted podrá calificar la gestión administrativa de cada proceso logística y al mismo tiempo indicar su satisfacción final en función a dichas tareas. Marque con una "X" su respuesta considerando la siguiente escala de medición:

Calificación	Gestión Administrativa	Satisfacción
1	Nada eficiente	Muy insatisfecho
2	Poco eficiente	Insatisfecho
3	Ni eficiente ni deficiente	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Eficiente	Satisfecho
5	Muy eficiente	Muy satisfecho

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Nada eficiente	Poco eficiente	Ni eficiente ni deficiente	Eficiente	Muy eficiente
Requisiciones procesadas	1	2	3	4	5
Ordenes procesadas	1	2	3	4	5
Seguimiento y entrega	1	2	3	4	5
Costo de materiales	1	2	3	4	5
Calidad de compra	1	2	3	4	5
Comunicación telefónica	1	2	3	4	5
Devolución de materiales	1	2	3	4	5
Disponibilidad de tiempo	1	2	3	4	5
Envío de órdenes de compra	1	2	3	4	5
Resolución de problemas	1	2	3	4	5
Precisión de inventarios	1	2	3	4	5
Atención personalizada	1	2	3	4	5
Seguimiento de pagos	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Requisiciones procesadas	1	2	3	4	5
Ordenes procesadas	1	2	3	4	5
Seguimiento y entrega	1	2	3	4	5
Costo de materiales	1	2	3	4	5
Calidad de compra	1	2	3	4	5
Comunicación telefónica	1	2	3	4	5
Devolución de materiales	1	2	3	4	5
Disponibilidad de tiempo	1	2	3	4	5
Envío de órdenes de compra	1	2	3	4	5
Resolución de problemas	1	2	3	4	5
Precisión de inventarios	1	2	3	4	5
Atención personalizada	1	2	3	4	5
Seguimiento de pagos	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo N°02
Sub Unidades Orgánicas de la Universidad Privada de Tacna
Según código de Asignación Presupuestal
Resolución Rectoral N°1037-2011-UPT-R
Fecha de Actualización: 17/10/2012

	SUB UNIDADES ORGANICAS
1	01 001 001 01.001.001 Rectorado
2	01 001 002 01.001.002 Comité Electoral
3	01 001 003 01.001.003 Comité de Medio Ambiente
4	01 004 001 01.004.001 Secretaría General
5	01 005 001 01.005.001 Oficina de Control Interno
6	01 006 001 01.006.001 Oficina de Asesoría Jurídica
7	01 007 001 01.007.001 Oficina de Planificación
8	01 008 001 01.008.001 Oficina de Relaciones Públicas
9	01 008 002 01.008.002 Auditorio Rectorado
10	01 009 001 01.009.001 Oficina de Cooperación Técnica
11	01 072 001 01.072.001 Radio UPT
12	02 002 001 02.002.001 Vice Rectorado Académico
13	02 010 001 02.010.001 Oficina de Investigación
14	02 011 001 02.011.001 Oficina de Extensión y Proyección Social
15	02 012 001 02.012.001 Oficina de Desarrollo, Servicios Académicos y Registros
16	02 013 001 02.013.001 Oficina de Servicios Biblioteca
17	02 014 001 02.014.001 Oficina de Admisión
18	02 089 001 02.089.001 UPT Virtual
19	02 094 001 02.094.001 Oficina de Autoevaluación y Acreditación
20	03 003 001 03.003.001 Vice Rectorado Administrativo
21	03 015 001 03.015.001 Oficina de Bienestar Universitario
22	03 016 001 03.016.001 Oficina de Administración - Jefatura
23	03 016 002 03.016.002 Área de Personal
24	03 016 003 03.016.003 Área de Abastecimiento
25	03 016 004 03.016.004 Área de Contabilidad
26	03 016 005 03.016.005 Área de Tesorería
27	03 016 006 03.016.006 Programa de Recuperación de la Deuda Estudiantil
28	03 016 007 03.016.007 Área de Servicios
29	03 016 008 03.016.008 Área de Impresiones y Reproducciones
30	03 016 010 03.016.010 Residencia Universitaria
31	03 016 011 03.016.011 Cafetería Universitaria
32	03 016 012 03.016.012 SEDE Ilo - Servicios
33	03 016 013 03.016.013 Área de Infraestructura

34	03 019 001 03.019.001 Oficina de Cómputo - Jefatura
35	03 019 002 03.019.002 Desarrollo y Mantenimiento
36	03 019 003 03.019.003 Servicios de Internet
37	03 019 004 03.019.004 Administración de Servidores
38	11 030 001 11.030.001 Escuela de Postgrado - Dirección
39	11 030 101 11.030.101 Maestría en Docencia Universitaria
40	11 030 101 11.030.102 Maestría en Ingeniería Civil con mención en Tecnología Empresarial
41	11 030 103 11.030.103 Maestría en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial
42	11 030 104 11.030.104 Maestría en Derecho con mención en Ciencias Penales
43	11 030 105 11.030.105 Maestría en Derecho Constitucional
44	11 030 106 11.030.106 Maestría en Administración y Dirección de Empresas
45	11 030 107 11.030.107 Maestría en Informática (*)
46	11 030 108 11.030.108 Maestría en Enfermería (*)
47	11 030 109 11.030.109 Maestría en Contabilidad con mención en Auditoría (*)
48	11 030 110 11.030.110 Maestría en Fisiopatología (*)
49	11 030 111 11.030.111 Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
50	11 030 112 11.030.112 Maestría en Infectología Médica con mención en Microbiología y Parasitología
51	11 030 113 11.030.113 Maestría en Psicopedagogía
52	11 030 114 11.030.114 Maestría en Contabilidad, Tributación y Auditoría
53	11 030 115 11.030.115 Maestría en Derecho Empresarial
54	11 030 116 11.030.116 Maestría en Derecho del Trabajo
55	11 030 117 11.030.117 Maestría en Docencia Universitaria y Gestión del Conocimiento
56	11 030 118 11.030.118 Maestría en Gestión Ambiental
57	11 030 119 11.030.119 Maestría en Marketing Aplicado
58	11 030 120 11.030.120 Maestría en Gerencia de Servicios de Salud
59	11 030 121 11.030.121 Maestría en Gestión del Potencial Humano
61	11 030 122 11.030.122 Maestría en Finanzas Aplicadas
62	11 030 123 11.030.123 Maestría en Ingeniería Comercial y Negocios Internacionales
63	11 030 124 11.030.124 Maestría en Administración Internacional en convenio con la Univ. de Burdeos - Francia
64	11 030 125 11.030.125 Maestría en Gestión de Empresas Familiares y Patrimoniales en convenio con la Univ. de Burdeos - Francia
65	11 030 126 11.030.126 Maestría en Relaciones Públicas con mención en Administración y Dirección de Medios
66	11 030 127 11.030.127 Maestría en Gestión y Políticas Públicas
67	11 030 128 11.030.128 Maestría en "Arquitectura Paisajista" Diseño y Planificación del Paisaje
68	11 030 129 11.030.129 Maestría en Management Internacional
69	11 030 130 11.030.130 Maestría en Medicina
70	11 030 200 11.030.200 Doctorado
71	11 030 201 11.030.201 Doctorado en Derecho

72	11 030 202 11.030.202 Doctorado en Gestión Educativa
73	11 030 203 11.030.203 Doctorado en Administración
74	11 030 204 11.030.204 Doctorado en Ciencias Contables
75	11 030 205 11.030.205 Doctorado en Gestión Ambiental
76	11 030 206 11.030.206 Doctorado en Arquitectura y Dinámicas Urbanas
77	11 030 300 11.030.300 Diplomado
78	12 031 001 12.031.001 Decanato de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
79	12 031 003 12.031.003 Estudio Legal Gratuito
80	12 041 000 12.041.000 Escuela Profesional de Derecho
81	12 101 000 12.101.000 Sección de Segunda Especialidad
82	12 102 000 12.102.000 Sección de Postgrado
83	12 103 000 12.103.000 Centro de Investigación
84	13 032 001 13.032.001 Decanato de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades
85	13 042 000 13.042.000 Escuela Profesional de Educación
86	13 042 001 13.042.001 Educación Inicial
87	13 042 002 13.042.002 Educación Primaria
88	13 042 003 13.042.003 Educación Secundaria
89	13 042 004 13.042.004 Educación Técnica
90	13 042 005 13.042.005 Educación Física y Deportes
91	13 046 000 13.046.000 Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación
92	13 119 000 13.119.000 Escuela Profesional de Humanidades
93	13 119 001 13.119.001 Carrera de Psicología
94	13 104 000 13.104.000 Sección de Segunda Especialidad
95	<i>13 104 001 13.104.001 Segunda Especialidad en Logopedia y Terapia Integral del Lenguaje</i>
96	<i>13 104 002 13.104.002 Segunda Especialidad Estimulación Temprana</i>
97	<i>13 104 003 13.104.003 Segunda Especialidad Proyectos de Innovación y Gestión Institucional</i>
98	13 105 000 13.105.000 Sección de Postgrado
99	13 106 000 13.106.000 Centro de Investigación
100	14 033 001 14.033.001 Decanato de la Facultad de Ingeniería
101	14 047 000 14.047.000 Escuela Profesional de Ingeniería Civil - Tacna
102	14 047 052 14.047.052 Laboratorio de Química
103	14 048 000 14.048.000 Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas - Tacna
104	14 049 000 14.049.000 Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica - Tacna
105	14 088 000 14.088.000 Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial
106	14 061 000 14.061.000 Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental
107	14 107 000 14.107.000 Sección de Segunda Especialidad
108	<i>14 107 001 14.107.001 Segunda Especialidad en Ingeniería en Agronegocios</i>
109	<i>14 107 002 14.107.002 Segunda Especialidad en Ingeniería Ambiental</i>
110	14 108 000 14.108.000 Sección de Postgrado
111	14 109 000 14.109.000 Centro de Investigación

112	15 034 001 15.034.001 Decanato de la Facultad de Cs. De la Salud
113	15 050 000 15.050.000 Escuela de Medicina Humana
114	15 051 000 15.051.000 Escuela Profesional de Odontología
115	15 060 000 15.060.000 Escuela Profesional de Tecnología Médica
116	15 060 001 15.060.001 Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
117	15 060 002 15.060.002 Terapia Física y Rehabilitación
118	15 110 000 15.110.000 Sección de Segunda Especialidad
119	<i>15 110 001 15.110.001 Segunda Especialidad de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar</i>
120	<i>15 110 002 15.110.002 Segunda Especialidad en Odontopediatría</i>
121	<i>15 110 003 15.110.003 Segunda Especialidad en Periodoncia e Implantología</i>
122	<i>15 110 004 15.110.004 Segunda Especialidad en Cariología y Endodoncia</i>
123	<i>15 110 005 15.110.005 Segunda Especialidad en Rehabilitación Oral</i>
124	<i>15 110 006 15.110.006 Segunda Especialidad en Pediatría</i>
125	<i>15 110 007 15.110.007 Segunda Especialidad en Ginecología y Obstetricia</i>
126	15 111 000 15.111.000 Sección de Postgrado
127	15 112 000 15.112.000 Centro de Investigación
128	16 035 001 16.035.001 Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales
129	16 035 002 16.035.002 Centro de Emprendimiento Innovación y Desarrollo
130	16 035 003 16.035.003 Centro Universidad Empresa
131	16 052 000 16.052.000 Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera
132	16 053 000 16.053.000 Escuela Profesional de Ingeniería Comercial
133	16 054 000 16.054.000 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras
134	16 057 000 16.057.000 Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales
135	16 058 000 16.058.000 Escuela Profesional de Ingeniería de Producción y Administración
136	16 059 000 16.059.000 Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas
137	16 113 000 16.113.000 Sección de Segunda Especialidad
138	<i>16 113 001 16.113.001 Segunda Especialidad Comercio Exterior y Negocios Internacionales</i>
139	<i>16 113 002 16.113.002 Segunda Especialidad Tributación</i>
140	<i>16 113 003 16.113.003 Segunda Especialidad Gerencia de Instituciones Microfinancieras</i>
141	<i>16 113 004 16.113.004 Segunda Especialidad Gestión Sostenible del Turismo</i>
142	<i>16 113 005 16.113.005 Segunda Especialidad en Administración</i>
143	16 114 000 16.114.000 Sección de Postgrado
144	16 115 000 16.115.000 Centro de Investigación
145	17 036 001 17.036.001 Decanato de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo
146	17 055 000 17.055.000 Escuela Profesional de Arquitectura
147	17 055 001 17.055.001 Arquitectura

148	17 055 002 17.055.002	Arquitectura del Paisaje
149	17 055 003 17.055.003	Diseño Grafico
150	17 055 004 17.055.004	Diseño Industrial
151	17 116 000 17.116.000	Sección de Segunda Especialidad
152	17 117 000 17.117.000	Sección de Postgrado
153	17 118 000 17.118.000	Centro de Investigación
154	18 070 000 18.070.000	Centro Pre Universitario
155	18 073 000 18.073.000	Instituto de Idiomas
156	18 098 000 18.098.000	Editorial Universitaria
157	18 086 000 18.086.000	Instituto de Capacitación y Entrenamiento Laboral
158	18 077 000 18.077.000	Librería Universitaria
159	18 097 000 18.097.000	Institución Educativa Verdad y Vida
160	18 078 000 18.078.000	Laboratorio de Suelos
161	18 085 000 18.085.000	Panificadora UPT
162	18 071 000 18.071.000	Clínica Docente Médico Odontológica

Fuente: Oficina de Planificación de la Universidad Privada de Tacna

Anexo N°03
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL:	(Variable independiente) V.I. Gestión administrativa	Órdenes procesadas	Tipo de Investigación:
¿Cómo influye la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna?	Determinar la influencia que ejerce la gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna.	La gestión administrativa de la Oficina de Abastecimientos influye significativamente en la Satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Privada de Tacna.		Envío de órdenes de compra	Aplicada
				Informes de compra	Nivel de investigación:
				Seguimiento de tiempos de entrega	Correlacional
				Resolución de problemas	Diseño de Investigación: Transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	(Variable dependiente) V.D. Satisfacción	Nivel de satisfacción de las Órdenes procesadas	Población:
¿Cómo es la gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna?	Precisar cómo es gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna.	La gestión administrativa de la oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es regular.		Nivel de satisfacción del envío de órdenes de compra	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna?	Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna.	El nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina de Abastecimientos de la Universidad Privada de Tacna es bajo.		Nivel de satisfacción de los informes de compra	162 oficinas
				Nivel de satisfacción del seguimiento de tiempos de entrega	Muestra:
				Nivel de satisfacción de la resolución de problemas	41 oficinas

Anexo N°04

Prueba de confiabilidad del instrumento (Cuestionario)

Prueba de Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	41	95,3
Casos Excluidos ^a	2	4,7
Total	43	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	26

* Se aprueba la fiabilidad del instrumento al 95.3%

Fuente: SPSS para Windows

Prueba de fiabilidad de Dos mitades

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,947
		N de elementos	13 ^a
	Parte 2	Valor	,945
		N de elementos	13 ^b
		N total de elementos	26
Correlación entre formas			,815
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,898
	Longitud desigual		,898
Dos mitades de Guttman			,895

a. Los elementos son: Requisiciones procesadas, Ordenes procesadas, Seguimiento y entrega, Costo de materiales, Calidad de compra, Comunicación telefónica, Devolución de materiales, Disponibilidad de tiempo, Envío de órdenes de compra, Resolución de problemas, Precisión de inventarios, Atención personalizada, Seguimiento de pagos.

b. Los elementos son: Requisiciones procesadas, Ordenes procesadas, Seguimiento y entrega, Costo de materiales, Calidad de compra, Comunicación telefónica, Devolución de materiales, Disponibilidad de tiempo, Envío de órdenes de compra, Resolución de problemas, Precisión de inventarios, Atención personalizada, Seguimiento de pagos.

* Se aprueba la fiabilidad del instrumento al 89.5%

Fuente: SPSS para Windows

Prueba de fiabilidad de Guttman

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	41	95,3
	Excluidos ^a	2	4,7
	Total	43	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

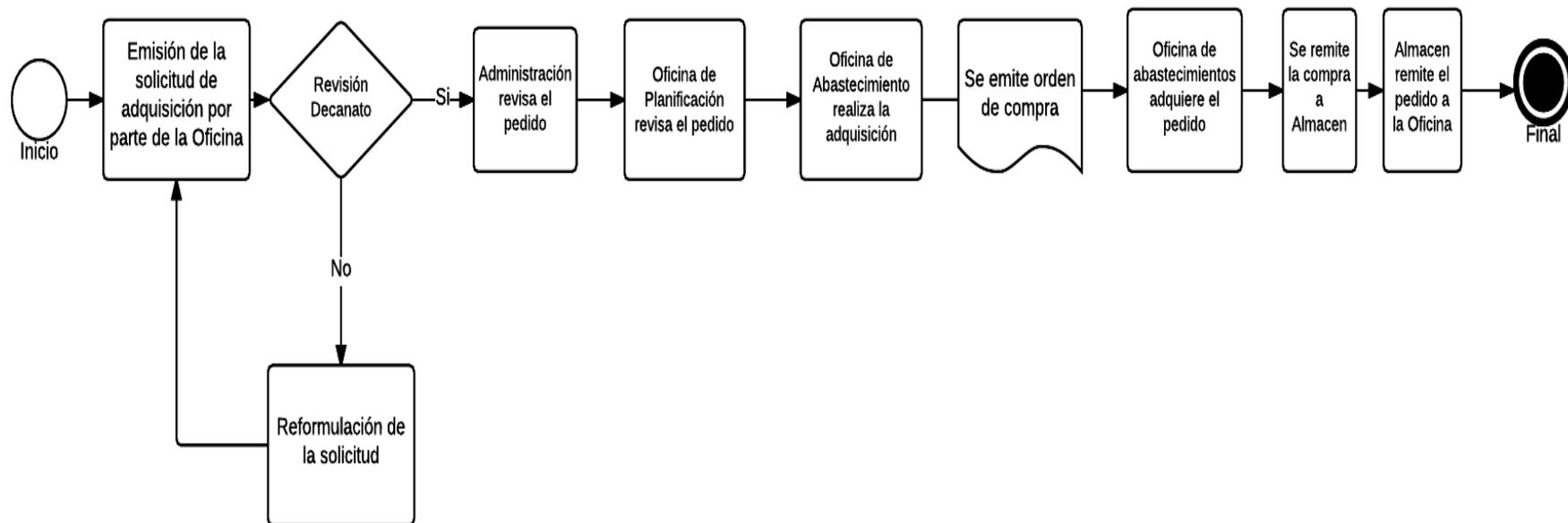
Estadísticos de fiabilidad

Lambda	1	,930
	2	,969
	3	,967
	4	,895
	5	,949
	6	.
N de elementos		26

* Se aprueba la fiabilidad del instrumento con randos entre 89.5% al 96.7%

Fuente: SPSS para Windows

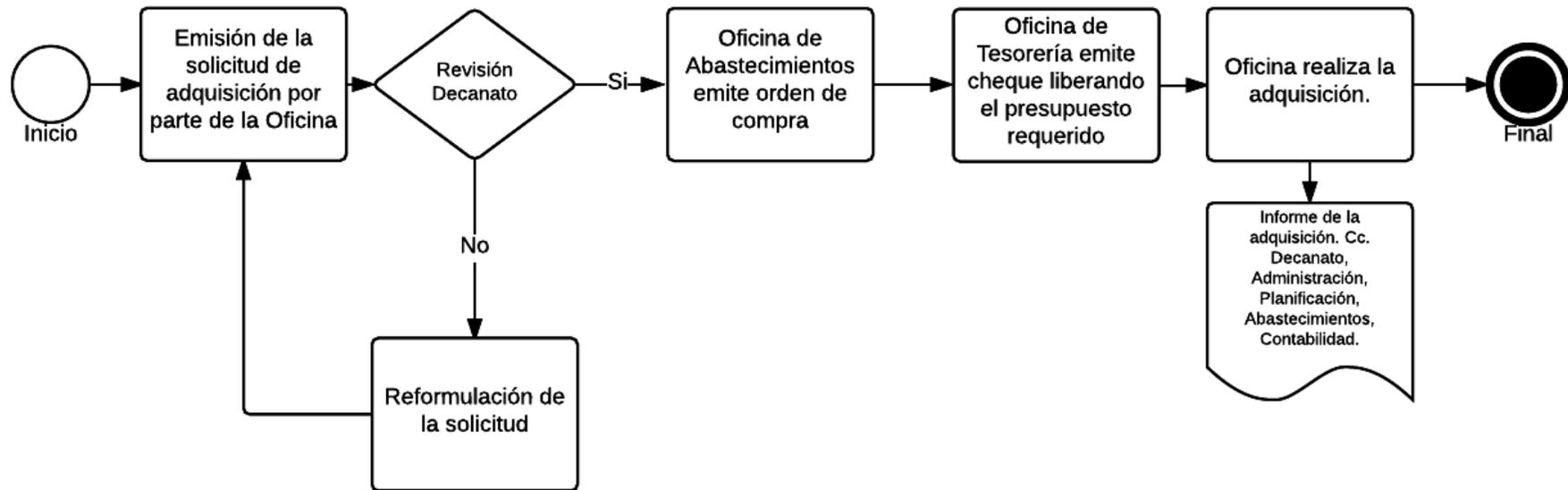
Anexo N°05
Proceso de adquisición



Fuente: Universidad Privada de Tacna

Anexo N°06

Propuesta de agilización de los procesos de adquisición



Fuente: Universidad Privada de Tacna

