

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La provisión de bienes y servicios y su relación con la
productividad laboral de los servidores en la sede del
Gobierno Regional de Pasco, 2024**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Antony Guillermo ATENCIO POLO

Bach. Sheyla Sholans ESPINOZA ALANIA

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Cerro de Pasco - Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La provisión de bienes y servicios y su relación con la
productividad laboral de los servidores en la sede del
Gobierno Regional de Pasco, 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

Mg. Yasari Saime RIVAS CORNELIO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 013-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Antony Guillermo ATENCIO POLO - Sheyla Sholans ESPINOZA ALANIA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

La Provisión de Bienes y Servicios y su Relación con la Productividad Laboral de los Servidores en la Sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Índice de Similitud: **8%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 25 de Mayo de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE, José Antonio FAU
20154005046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.05.2025 21:51:45 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios por todas las bendiciones que me otorga cada día. A mi madre Leonisa ya que sin su apoyo incondicional no lo hubiera logrado.

Antony Guillermo

A mis padres, Edgardo y Edith. Dedico este logro como testimonio de su inmenso amor, dedicación y apoyo constante a lo largo de mi existencia. Mi gratitud hacia ustedes es eterna, y esta tesis representa el fruto de mi formación profesional. Su compromiso con mi educación es un regalo que valorare toda mi vida.

Sheyla Sholans

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios, por brindarnos salud, sabiduría a lo largo de nuestra formación profesional.

Nuestro agradecimiento a los docentes del Programa de Estudios de Administración de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, por compartir su valioso conocimiento y orientarnos al crecimiento académico y profesional.

A nuestro asesor expresamos nuestra externa gratitud, por guiarnos con paciencia y valiosos aportes, que permitieron cristalizar nuestra investigación.

Extendemos nuestro profundo agradecimiento a los servidores y funcionarios de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, al habernos facilitado la información de primera mano, la misma que permitió culminar con nuestra investigación.

Antony Guillermo

Sheyla Sholans

RESUMEN

La investigación presenta como título la provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. El propósito fue determinar la relación entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. En la parte metodológica se considera una investigación básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, el método fue deductivo, referente al diseño se eligió no experimental y la muestra fue de 210 servidores.

El resultado, nos evidencia la existencia de una correlación de 0,894, señalando una correlación muy alta entre las variables provisión de bienes y servicios con la productividad laboral, además es significativa menor a 0.05. Concluimos que, la mejor gestión de recursos, materiales o infraestructura favorece considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Palabras clave: provisión, bienes, servicios, productividad.

Antony Guillermo

Sheyla Sholans

ABSTRACT

The research is titled the provision of goods and services and its relationship with the labor productivity of civil servants at the headquarters of the Regional Government of Pasco, 2024. The purpose was to determine the relationship between the provision of goods and services with the labor productivity of civil servants at the headquarters of the Regional Government of Pasco, 2024. In the methodological part, it is considered a basic research, with a quantitative approach, correlational level, the method was deductive, regarding the design it was chosen non-experimental and the sample was 210 servers.

The result shows the existence of a correlation of 0.894, indicating a very high correlation between the variables provision of goods and services with labor productivity, and it is also significant less than 0.05. We conclude that better management of resources, materials or infrastructure considerably favors the labor productivity of civil servants at the headquarters of the Regional Government of Pasco.

Keywords: provision, goods, services, productivity.

Antony Guillermo

Sheyla Sholans

INTRODUCCIÓN

Nuestro propósito es optar el título profesional de Licenciados en Administración para tal fin presentamos al Jurado Calificador la tesis la provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

La provisión de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de Pasco consiste en facilitar diversos medios para satisfacer diversas necesidades y estas pueden ser a nivel interno como externo. En el ámbito interno se brinda maquinaria, equipos y diversos suministros a los servidores con la finalidad de realizar sus actividades de acuerdo al perfil y cargo. En tanto, en el ámbito externo se provee de recurso a las empresas con la finalidad de efectuar obras en beneficio de la sociedad y de esta forma cerrar las brechas en educación, salud, agua, comunicación y diversos accesos. Como también a las diversas empresas que proveen de diversos servicios para el normal funcionamiento y lograr los objetivos.

La productividad laboral permite medir la eficiencia del uso de los recursos destinados para la producción, permitiendo alcanzar las metas previstas en los documentos de gestión.

Para un mejor entendimiento el estudio se presenta en capítulos, los cuales pasamos a detallar.

Capítulo I, abordamos el problema de investigación. En la cual se identifica y determina el problema a investigar, se plantea los problemas y formulamos los objetivos. Terminamos justificando y con limitación del estudio.

Capítulo II, abarca el marco teórico. Se realiza una búsqueda de los antecedentes, se revisa las bases teóricas de las variables de investigación, definimos los términos más empleados en el estudio, a continuación, planteamos las hipótesis, como también se identifica las variables y definimos la operacionalización de las variables e indicadores.

Capítulo III, hace referencia a la metodología y técnicas de investigación.

Presentamos el tipo, nivel y método de la investigación, seguidamente el método de la investigación, acto seguido contempla la población y la muestra, también contempla las técnicas e instrumentos de recolección de datos, seleccionamos la validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación, se prevé las técnicas de procesamiento y análisis de datos, como también el tratamiento estadístico, se termina con la orientación ética filosófica y epistémica.

Capítulo IV, presenta los resultados y discusión. Describimos el trabajo de campo, presentamos el análisis e interpretación de los resultados, se efectúa la prueba de hipótesis, culminamos en la discusión de los resultados.

Antony Guillermo

Sheyla Sholans

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivos específicos.....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas	8
2.2.1.	Provisión de bienes y servicios	8
2.2.2.	Productividad laboral	12
2.3.	Definición de términos básicos	14
2.4.	Formulación de hipótesis.....	15
2.4.1.	Hipótesis general.....	15
2.4.2.	Hipótesis específicas	15
2.5.	Identificación de variables	16
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	16

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	18
------	----------------------------	----

3.2.	Nivel de investigación	18
3.3.	Métodos de investigación	18
3.4.	Diseño de investigación.....	18
3.5.	Población y muestra	19
	3.5.1. Población de la investigación.....	19
	3.5.2. Muestra de la investigación	19
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
	3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	20
	3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	20
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	20
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
3.9.	Tratamiento estadístico	22
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	22

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	23
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	23
4.3.	Prueba de hipótesis.....	33
4.4.	Discusión de resultados.....	38

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Provisión de bienes y servicios	24
Tabla 2.	Calidad de bienes y servicios.....	25
Tabla 3.	Transparencia y rendición de cuentas	26
Tabla 4.	Dimensión sostenibilidad	27
Tabla 5.	Seguridad y confiabilidad.....	28
Tabla 6.	Productividad laboral	29
Tabla 7.	Dimensión competencia.....	30
Tabla 8.	Dimensión eficiencia.....	31
Tabla 9.	Dimensión eficacia.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Provisión de bienes y servicios	24
Gráfico 2.	Calidad de bienes y servicios	25
Gráfico 3.	Transparencia y rendición de cuentas	26
Gráfico 4.	Dimensión sostenibilidad	27
Gráfico 5.	Seguridad y confiabilidad	28
Gráfico 6.	Productividad laboral	29
Gráfico 7.	Dimensión competencia	30
Gráfico 8.	Dimensión eficiencia	31
Gráfico 9.	Dimensión eficacia	32

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El área de abastecimiento en el sector público tiene un rol protagónico en los resultados de la gestión, debido que es por este sistema que se da salida a los recursos económicos, y es la encargada de proveer de materiales y servicios a las entidades, como también se encarga de consérvalos para que lleguen con las mismas características al área usuaria. Muchas veces, el desabastecimiento de insumos, bienes y servicios ocasionan ineficiencia en la gestión deteniendo las actividades, la ejecución de las obras, en una palabra, impide lograr los objetivos estratégicos.

Según la Comisión Económica para América Latina (2020), las políticas del estado deben diseñar estrategias de desarrollo para alcanzar los objetivos económicos, sociales y ambientales. Esto incluye contar con un modelo de gestión pública de calidad, enfocado en el desarrollo que asegure la entrega y provisión de bienes y servicios públicos de manera efectiva, eficiente y en su oportunidad.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), se gastó aproximadamente 450.000 millones de dólares en la adquisición de bienes y servicios y equipos de capital, el estudio concluye que existe corrupción y

demoras en el proceso de compras afectando la consecución de los objetivos. Agrega es fundamental encontrar maneras más inteligentes a la hora de gastar para lograr una mayor eficiencia, es decir, para hacer que cada centavo cuente. Bajo este contexto mencionamos que tanto la corrupción como las demoras en el proceso de compras afectan directamente la provisión de bienes y servicios y en consecuencia genera afecta la productividad laboral.

En el Perú la provisión de bienes y servicios se ve afectada por diversos problemas resaltando las competencias de los gestores, la presión política, la corrupción y la inadecuada distribución de recursos. En zonas alejadas a las sedes de los Gobiernos Regionales se observa la carencia de infraestructura, servicios básicos, vías de acceso entre otros (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2023). A ello se añade que los procesos de contrataciones del estado son lentos, las especificaciones técnicas están orientadas a proveedores y en muchos casos no se cumple con los requerimientos de las áreas usuarias ocasionando que la provisión de bienes y servicios se retrase y de esta forma obstaculiza la labor del servidor.

Además, a nivel del Perú mediante el Decreto Legislativo Nro 1439 (2018) se busca mejorar la gestión y eficiencia de las entidades públicas. La norma citada orienta en promover una gestión eficiente en la cadena de abastecimiento, contribuyendo al desarrollo del país. Este decreto establece principios, procesos, normas y técnicas para la provisión de bienes, servicios y obras mediante la cadena de abastecimiento público (CAP), enfocándose en lograr resultados con un uso eficiente de los recursos del tesoro público.

El Gobierno Regional de Pasco presenta debilidades al momento de suministrar los bienes y servicios, esto es que existe retraso y deficiencia al momento de la elaboración de los requerimientos, las compras se orientan al precio mas no a la calidad del producto o servicio, demora en la cadena de distribución afectando las diversas áreas del Gobierno Regional e inclusive en

la ejecución de obras como el desarrollo social, debido a su cercanía con la ciudadanía, así como la ejecución de obras, la seguridad ciudadana, educación y la salud, entre otros. Esta falta de recursos para realizar las tareas lleva a una prestación deficiente de los servicios, generando descontento social y malestar al no recibir una atención adecuada y en los plazos establecidos.

Bajo este panorama resulta importante realizar la investigación con el propósito de identificar la relación entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco

1.2. Delimitación de la investigación

En el estudio establecemos los límites para el análisis, definiendo con precisión los alcances que serán considerados, lo cual nos permitirá abordar de manera efectiva el problema planteado.

a. Delimitación geográfica

Comprende el distrito de Yanacancha abarcando a la provincia y departamento de Pasco.

b. Delimitación temporal

El periodo de tiempo que abordamos en el estudio abarca al primer semestre del año 2024.

c. Delimitación social

En cuanto a los aspectos sociales, se considera a los servidores de la sede del Gobierno Regional de Pasco

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación entre la calidad de bienes y servicios con la

productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?

- b. ¿Cuál es la relación entre transparencia y rendición de cuentas con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?
- c. ¿Cuál es la relación entre la dimensión sostenibilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?
- d. ¿Cuál es la relación entre seguridad y confiabilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la calidad de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.
- b. Establecer la relación entre transparencia y rendición de cuentas con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.
- c. Identificar la relación entre la dimensión sostenibilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.
- d. Conocer la relación entre seguridad y confiabilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno

1.5. Justificación de la investigación

La justificación teórica de nuestro estudio radica en la necesidad de profundizar la provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral. Existen estudios que abordaron la productividad laboral y algunos que han explorado la eficiencia en la entrega de productos o servicios. El estudio busca abordar la articulación de las variables de como la provisión adecuada de bienes y servicios afecta directamente la productividad laboral.

Desde la justificación práctica, es relevante para el sector público como también privado. En ese orden, la provisión eficiente de bienes y servicios juega un rol muy importante para fomentar la productividad laboral. Los resultados de la investigación proporcionan elementos que buscan que se diseñen políticas para asignar los recursos que promuevan un uso eficiente.

La justificación metodológica presenta un enfoque cuantitativo para analizar la relación entre las variables provisión de bienes y servicios y la productividad laboral. El enfoque permite medir el grado de relación entre las variables, el método también presenta encuestas para obtener los datos permitiendo comprender el problema y sirve de base para futuras investigaciones.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación radica en la obtención de los datos debido al escaso tiempo que tiene los servidores para completar los cuestionarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A nivel internacional consideramos la investigación de Fontalvo et al. (2018), quien en su artículo la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Presenta como objetivo analizar la temática sobre productividad. En la parte metodológica hace hincapié en un análisis racional, analizando diversos artículos publicados en la base de datos de revistas indexados. Concluyen, que la productividad está influenciada por varios factores internos como externos que determinan el comportamiento de la productividad, destacando el recurso humano, debido a que desarrollan los procesos, participan en las operaciones y ejecutan las diversas actividades. Además, incluyen la tecnología y la calidad.

En la ciudad de Chicayo, Meregildo (2024), en su tesis titulada Gestión logística y productividad laboral de una entidad municipal de la región Lambayeque. Adopta como objetivo general determinar la relación entre gestión logística y productividad laboral de una entidad municipal de la región Lambayeque. Para lograr su propósito, considera la investigación de tipo básica de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, considerando un diseño no experimental. En la investigación concluye, que la gestión logística en una

municipalidad de la región Lambayeque es ineficiente en un 48.9%. Además, el 42.7% de los encuestados la calificaron como poco eficiente y solo el 8.4% indicaron niveles altos de eficiencia. También encontró una correlación entre la gestión logística y la productividad laboral, ya que el valor de significancia fue 0.00, inferior al nivel de significancia (0.05). Asimismo, se identificó un coeficiente Rho de 0.906, indicando una correlación alta.

En la capital del Perú Lima, Delgado (2023), presento su investigación desempeño y productividad laboral del sector de telecomunicaciones en el distrito de San Isidro, 2023. Su objetivo general comprendo analizar la relación significativa entre el desempeño y productividad laboral del sector de telecomunicaciones en el distrito de San Isidro, 2023. En la parte metodológica comprende una investigación básica, el diseño del estudio es no experimental, transversal – correlacional, considera una muestra de 188 trabajadores. Concluye la existencia de una relación significativa positiva y alta entre el desempeño y la productividad laboral con un valor de Rho igual a 0.842, este resultado hace entender que a mayor desempeño mayor será la productividad laboral.

En Moquegua, Cortez y Quisca (2023), en su investigación titulada gestión logística y productividad en los trabajadores NOATUM LOGISTICS INC. S.R.L., Arequipa, 2023. Establece como objetivo general Establecer la relación entre la gestión logística y la productividad en los trabajadores de la empresa Noatum Logistics Peru Inc. S.R.L., Arequipa, 2023. En cuanto al método la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, presenta un diseño no experimental y una muestra de 84 colaboradores. Concluyen que existe una relación entre la variable y gestión logística y productividad con un Rho de Spearman igual a 0,997. Esto es, que la gestión logística presenta un nivel eficiente de 60% permitiendo el flujo de trabajo.

En Lima, Rosas (2022), en su estudio denominada gestión logística y productividad laboral en una municipalidad distrital, Lima 2022. Tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión logística y la productividad laboral en una municipalidad distrital, Lima 2022. Se apoya en la metodología, de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 80 empleados. Rosas (2022) concluye que la gestión Logística se relaciona con la productividad laboral en el municipio con un nivel de correlación 0,864. En consecuencia, una gestión logística ineficaz producirá una baja productividad laboral.

En la ciudad de Iquitos, Ramírez y Rivera (2018), desarrollan su investigación Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018. Su objetivo general señala determinar la relación entre la gestión logística y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista. La metodología de investigación abarca un estudio no experimental, el diseño e descriptivo y correlacional y la muestra comprende a 178 trabajadores. Concluyen que la gestión logística es inadecuada, debido a que, los trabajadores no cuentan con herramientas adecuadas, carencia de sistemas para inventariar, así mismo, la distribución de bienes presenta dificultades. Bajo este panorama el nivel de productividad es bajo. También, la gestión logística que relaciona significativamente con la productividad laboral con un coeficiente de correlación de 0,791, por lo que, una inadecuada gestión logística repercute en el rendimiento laboral de los colaboradores.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Provisión de bienes y servicios

Para que una organización funcione y cumpla con los objetivos establecidos requiere de diversos recursos. Los bienes y servicios deben ser abastecidos de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias.

Mencionamos entonces, que la provisión de acuerdo a la Real Academia Española (2022), es “aprovisionamiento, abastecimiento, avituallamiento, acopio, suministro, surtido, dotación, equipamiento, prevención, racionamiento”.

Según el Decreto Legislativo Nro 1439, Art. 1 (2018), el sistema de abastecimiento tiene por finalidad “asegurar que las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público se ejecuten de manera eficiente y eficaz, promoviendo una gestión interoperativa, articulada e integrada, bajo el enfoque de la gestión por resultados”. Lo cual implica optimizar el uso de los recursos en forma eficiente para lograr los objetivos establecidos en los documentos de gestión, para ello se debe trabajar en conjunto asegurando que las acciones de los servidores permitan lograr resultados que beneficien a la ciudadanía.

Asimismo, de acuerdo con el Decreto Legislativo Nro 1439, Art. 4 (2018), el Sistema Nacional de Abastecimiento es un conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a la provisión de bienes, servicios y obras. Estas provisiones se realizan mediante las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público, enfocadas en alcanzar resultados específicos para asegurar un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos.

Cahuana (2022), respecto al proceso técnico del sistema de aprovisionamiento sostiene que tiene como objetivo ajustar los procedimientos del sistema para suministrar materiales, recursos y servicios no personales de manera económica, continua, sistemática, razonable y oportuna, todo dentro del marco presupuestario y conforme a la Ley de Contrataciones del Estado (p. 37). Cahuana (2022), adiciona que en toda provisión sea esta de bienes o servicios se aplicaran los criterios de calidad, cantidad, oportunidad lugar y menor costo posible (p. 61).

La provisión se comprende como el proceso de garantizar que los bienes y servicios se encuentren disponibles para cuando los servidores lo requieran,

con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de un desempeño eficiente.

Calidad de bienes y servicios

De acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (2015), se considera calidad cuando un producto o servicio satisface las necesidades y supera las expectativas del cliente. La calidad se asegura mediante la mejora continua (p. 6). Entre los principales principios la Organización Internacional de Normalización (2015), destaca: el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque en los procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones (p. 8). Como se aprecia la norma emplea el enfoque en procesos lo cual implica planificar, hacer, verificar y actuar, basado en un pensamiento en riesgos (p. 7).

Según la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP (2022) la calidad “está entendida como la medida en que las intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) públicas resuelven el problema público, satisfaciendo las necesidades y expectativas de las personas”.

Deming (1986), en su teoría sobre calidad destaca asegurar la participación de todos los trabajadores en la mejora continua, presenta un enfoque sistemático sobre la resolución de problemas basado en el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar.

Juran (1988), afirma que la calidad es un compromiso de la organización, destacando la importancia de planificar desde el inicio, controlar los procesos y mejorar periódicamente para cumplir con las expectativas de los clientes.

Sancho (2016), afirma que la calidad es la percepción que el cliente tiene sobre él. Es una idea mental del consumidor que asume que el producto o servicio cumple con sus expectativas, pero esta percepción se mantiene solo hasta que surgen nuevas necesidades o especificaciones (p. 2). El autor también señala que la calidad es un conjunto de propiedades de un objeto que

le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades, ya sean implícitas o explícitas (p. 2).

En la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP (2022), se define a bienes “como los productos tangibles que responden a las necesidades y expectativas de las personas y que son entregados por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones”. También en la misma norma se define a servicios como “productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público”.

Transparencia y rendición de cuenta

La Defensoría del Pueblo (2018), la “transparencia en la gestión pública se basa en el principio de publicidad que prevalece en todo Estado democrático, según el cual se presume que toda la información en posesión del Estado es pública, salvo las excepciones específicamente establecidas en las normas que regulan la transparencia y el acceso a la información pública” (p. 7).

Según la Defensoría del Pueblo (2018), la rendición de cuentas es un mecanismo de transparencia y control de la gestión pública que forma parte de la responsabilización que guía a las democracias centradas en el desarrollo del ciudadano (p. 9). Se hace énfasis en informar a la ciudadanía sobre la gestión pública y promover la responsabilidad en el desempeño. Para comunicar a la ciudadanía sobre los avances, logros, dificultades y percepciones de la gestión, las autoridades electas dan informan en que se ejecutó el presupuesto.

Dimensión sostenibilidad

Para las Naciones Unidas (1987), la sostenibilidad es “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias”

La sostenibilidad implica que la provisión de bienes y servicios se lleve a cabo de manera que no ponga en riesgo las satisfacciones de necesidades de las futuras generaciones, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018). Es importante destacar que, para lograr los propósitos en el Gobierno Regional de Pasco, es necesario equilibrar la utilización de los recursos disponibles. Esto permitirá garantizar la provisión de bienes y servicios que contribuyan al bienestar de la ciudadanía, al mismo tiempo que se protege el patrimonio de recursos con el que se cuenta.

Seguridad y confiabilidad

Se centra en asegurar que los bienes y servicios facilitados por el área correspondiente sean seguros para el uso de los servidores (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018). Además, que el suministro debe ser confiable y consistente, lo que significa que se debe evitar fallos o interrupciones en la entrega de bienes o servicios. Es decir, los bienes y servicios proporcionados por la entidad deben ser disponibles de manera permanente, en forma oportuna, también de calidad y de esta forma asegurar su uso para el desempeño laboral.

2.2.2. Productividad laboral

En las palabras de Fontalvo et, al. (2018), la productividad “se entiende como la relación entre el volumen total de producción y los recursos empleados para alcanzar ese nivel, es decir, la proporción entre las salidas y las entradas”. Agregan, que se trata de un proceso en el que intervienen diversos elementos y actividades para lograr un resultado. Las mejoras en la productividad implican que, con menos recursos o los mismos, es posible obtener iguales o mayores resultados (productos y servicios).

García y Sierra (2020), consideran a la productividad laboral “como una medida de las buenas prácticas organizacionales combinado con los recursos humanos en función de los objetivos misionales” (p. 11).

Dimensión competencia

Conforme afirman Davenport y Prusak (2000), el conocimiento es el flujo compuesto de experiencias, valores, información contextual, percepciones de expertos y habilidades prácticas de saber hacer, aplicados en su integridad proporcionan un marco que permite integrar nuevas experiencias e información

Dimensión eficiencia

Para Chiavenato (2002), la eficiencia es definido como el uso correcto de los recursos que dispone la organización. De esta forma, la eficiencia hace referencia a la relación entre los recursos utilizados y los resultados logrados. Además, representa una habilidad importante para las organizaciones, cuyo objetivo es lograr sus metas, incluso en situaciones complejas y altamente competitivas (p. 71).

Conforme sostiene Martin et, al. (2006) la eficiencia “analiza el nivel de los resultados alcanzados y los recursos utilizados para alcanzarlos” (como se citó en Fontalvo et, al., 2018).

Fontalvo et, al. (2018), profundiza la definición de eficiencia, en el sentido que está vinculada con el uso eficiente de los recursos para alcanzar resultados específicos. Implica la capacidad de lograr un objetivo preestablecido en el menor tiempo posible y utilizando la mínima cantidad de recursos.

Dimensión eficacia

Para los autores Mayo et, al. (2009), eficacia se refiere al grado en que una organización logra sus objetivos previamente establecidos, siendo un indicador que permite conocer la capacidad de la organización para obtener sus resultados esperados (como se citó en Fontalvo et, al., 2018). Según Fontalvo et, al. (2018), la evaluación de la eficacia es la comparación del desempeño de una organización con los objetivos, resultados o estándares. Esta comparación permite identificar puntos críticos para mejorar y lograr los objetivos previamente establecidos.

2.3. Definición de términos básicos

❖ Bienes muebles

Son los bienes que por sus características pueden ser trasladado de un lugar a otro (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018).

❖ Cantidad

Hace referencia a la magnitud, siendo posible el aumento o disminución, consecuentemente, puede medirse (Cahuana, 2022, p. 61).

❖ Calidad

Definida como el conjunto de propiedades que definen el valor de un bien o servicio (Cahuana, 2022, p. 61).

❖ Costo

Es el valor monetario de un objeto, cosa o servicio (Cahuana, 2022, p. 62).

❖ Competencia laboral

Es la realización de actividades, desarrollando conocimientos y actitudes.

❖ Eficacia

“Consiste en una gestión orientada al cumplimiento de las metas, con los recursos disponibles, en la oportunidad requerida, cumpliendo las normas y procedimientos establecidos” (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018).

❖ Eficiencia

“Consiste en una gestión empleando los medios necesarios, con criterios de calidad y buscando siempre el máximo rendimiento de los recursos humanos y materiales asignados” (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018).

❖ Garantía

La garantía es el compromiso o promesa formal que permite garantizar la operatividad de un equipo de acuerdo a lo ofertado.

❖ Meta

La meta es entendido como la obtención de un resultado, que nos permite evaluar el desempeño de una empresa.

❖ **Oportunidad**

Es establecida como la unidad de tiempo, para que ocurran los hechos de manera puntual (Cahuana, 2022, p. 61).

❖ **Provisión**

Consiste en suministrar lo necesario para alcanzar un determinado propósito (Real Academia Española, 2014).

❖ **Productividad**

Según la Real Academia Española (2014), la productividad es la “relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.”

❖ **Transparencia**

“Consiste en que las entidades del Sector Público proporcionan información clara y coherente con el fin que las actividades del abastecimiento sean comprendidas por todos los actores que participan del Sistema Nacional de Abastecimiento, garantizando una información, accesible, confiable y oportuna (Decreto Legislativo Nro 1439, 2018).

❖ **Servicio**

El servicio es una actividad o experiencia intangible que se brinda a un cliente.

❖ **Seguridad**

Libre y exento de riesgo (Real Academia Española, 2014).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La provisión de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La calidad de bienes y servicios se relaciona significativamente con

la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

- b. La transparencia y rendición de cuentas se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.
- c. La dimensión sostenibilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.
- d. La seguridad y confiabilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

2.5. Identificación de variables

En la investigación se encontró las variables siguientes:

Variable 1

Provisión de bienes y servicios

Variable 2

Productividad laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable Provisión de bienes y servicios			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Implica proporcionar materiales, recursos y servicios personales de manera económica, continua, sistemática, razonable y oportuna,	Calidad de bienes y servicios Transparencia y rendición de cuenta	Bienes de calidad, problemas de calidad, la calidad prevalece en el tiempo, especificaciones técnicas y términos de referencia, control de calidad, satisfecho con la calidad de bienes y servicios Compra de bienes y servicios de manera clara y accesible, rendición de cuentas de las compras, informe de resultados y uso de recursos, transparencia en las compras, comunicación fluida.	1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Aceptable 4. Bueno 5. Muy bueno

respetando el marco presupuestario y la Ley de Contrataciones (Cahuana, 2022).	Dimensión sostenibilidad	Impacto ambiental en la compra, impacto social en la compra, términos de sostenibilidad, priorización de productos que minimicen el impacto, políticas de sostenibilidad.	
	Seguridad y confiabilidad	Bienes seguros, bienes confiables, inspección de seguridad, garantía del bien, confianza en los bienes.	
Variable Productividad laboral			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
García y Sierra (2020), es una medida de las buenas prácticas organizacionales combinado con los recursos humanos en función de los objetivos misionales	Dimensión competencia	Conocimientos, actualizaciones, comunicación fluida, nuevas ideas, resuelve conflictos, se adapta a los cambios, capacitación para servidores.	1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Aceptable 4. Bueno 5. Muy bueno
	Dimensión eficiencia	Plazos, minimiza uso de recursos, proceso de trabajo, equipos tecnológicos, presupuesto para lograr los objetivos, prioriza tareas, elimina ineficiencias.	
	Dimensión eficacia	Metas y objetivos claros, provisión de bienes y servicios, funciones alineados con el POI, procedimientos de calidad, información en orden, logro de objetivos, recursos permiten lograr las metas.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se ha optado por una investigación básica. De acuerdo a Ríos (2017), se enfoca en la generalización de conocimientos teóricos, principios y leyes, subrayando la utilidad para investigaciones prácticas.

Además, el enfoque seleccionado es cuantitativo. En el enfoque cuantitativo se emplea datos numéricos con la finalidad de probar las hipótesis de investigación (Hernández et al., 2014).

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel se consideró correlacional, lo cual permite evaluar el grado de relación entre las variables provisión de bienes y servicios con productividad laboral (Ríos, 2017).

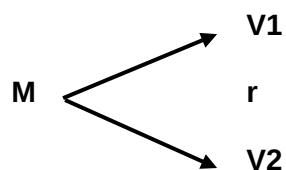
3.3. Métodos de investigación

El método empleado en la investigación fue deductivo, que nos ha permitido explicar las relaciones entre las variables (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación elegido fue no experimental. Según señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), en este tipo de investigaciones, las

variables se observan en entorno natural. En base al diseño, se propone el esquema:



Donde:

M	:	Muestra
V1	:	Provisión de bienes y servicios
V2	:	Productividad laboral
r	:	Relación entre las variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

Conforme menciona Ríos (2017) la población de la investigación está conformada por la totalidad casos, elementos u objetos que presentan características comunes al momento de investigar. En la investigación se considera a 463 servidores según la Planilla Electrónica de SUNAT correspondiente al Gobierno Regional de Pasco.

3.5.2. Muestra de la investigación

La muestra, es una proporción que representa a la población (Ríos, 2017).

La técnica de muestreo fue probabilística, garantizando que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados. Para ello, empleamos la fórmula de población finita.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = nivel de confianza 95% (1.96)

E = margen de error (5%)

p = proporción estimada 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

N = Tamaño de la población 463

n = 210 servidores

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación para obtener los datos fue la encuesta. La encuesta es un procedimiento que permite recabar información mediante la utilización de cuestionarios para conocer las percepciones de los elementos de la muestra (Ríos, 2017).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas que están diseñadas para obtener la información de acuerdo a las variables de estudio (Ríos, 2017).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validación de instrumento por juicio de experto

Los cuestionarios de provisión de bienes y servicios y también productividad laboral, se validaron mediante el juicio de expertos, a continuación, podemos apreciar los resultados.

Nro	Experto	Puntuación	Criterio
1	Fredy Williams GORA COTRINA	20	Aplicar
2	Julie USCUCHAGUA CARHUARICRA	20	Aplicar
3	Cloando LOPEZ ESPIRITU	20	Aplicar

Los instrumentos de investigación denominados provisión de bienes y servicios y de productividad laboral, obtuvieron una evaluación de muy aceptable en términos de contenido, criterio metodológico. Esto sugiere que los cuestionarios son adecuados para recopilar la información.

Confiabilidad de instrumento de investigación

Para calcular la confiabilidad del cuestionario de provisión de bienes y servicios se realizó mediante el método de Alpha Cronbach, seguidamente presentamos el resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	21

Fuente: Cuestionario

El valor obtenido de Alfa Cronbach es de 0.928, indicando que los ítems del cuestionario de provisión de bienes y servicios son estables y permiten medir las variables en forma confiable.

Para calcular la confiabilidad del cuestionario de productividad laboral se realizó mediante el método de Alpha Cronbach, seguidamente presentamos el resultado.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	21

Fuente: Cuestionario

El valor obtenido de Alfa Cronbach es de 0.932, indicando que los ítems del cuestionario de productividad laboral son estables y permiten medir las variables en forma confiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos, seguimos las etapas siguientes:

Etapas 1. Los cuestionarios fueron ordenados de acuerdo a cada variable, luego se asignaron la numeración a cada uno.

Etapas 2. Se registraron los datos en el paquete estadístico SPSS versión 25.

Etapas 3. Se procesaron los datos, obteniéndose tablas y figuras.

3.9. Tratamiento estadístico

Respecto al tratamiento estadístico, en la investigación nos apoyamos en la estadística descriptiva. Mediante la estadística descriptiva se recolectó, organizó y se presentó de manera informativa en tablas y gráficos, permitiéndonos presentar las características de las variables.

Así mismo en el tratamiento estadístico se empleó la estadística inferencial. Nos permite obtener información a partir de la muestra con el objeto de tomar decisiones y realizar predicciones.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En cuanto al desarrollo de la investigación, se citó a los autores cuyas contribuciones aportaron conceptos, definiciones y metodologías relevantes para nuestro estudio. De igual manera se consideró en la bibliografía a los diversos autores consultados permitiéndonos asegurar la validez y la credibilidad de la investigación. También, mantuvimos la confidencialidad de los encuestados, protegiendo sus identidades y garantizando que sus respuestas sean anónimas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Definido los instrumentos de la investigación de las variables provisión de bienes y servicios y productividad laboral. De acuerdo a la muestra seleccionada, recolectamos los datos de los servidores, previamente se les explico los objetivos de la investigación de manera resumida. Cada cuestionario estuvo conformado por dimensiones y cada dimensión por ítems haciendo un total de 21 por cada instrumento de investigación. Así mismo, los instrumentos de investigación se presentaron en escala de Likert en cinco categorías desde muy deficiente hasta muy buena.

La encuesta se ejecutó respetando el horario de trabajo. Seguidamente, la información obtenida se procesó en el software SPSS versión 27, utilizando estadística descriptiva para su análisis e interpretación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

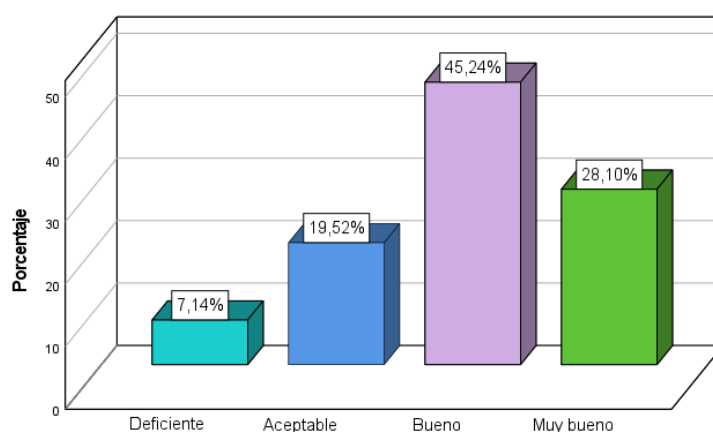
1. Variable provisión de bienes y servicios

Tabla 1. Provisión de bienes y servicios

	Frecuencia N	Porcentaje %
Deficiente	15	7,1%
Aceptable	41	19,5%
Buena	95	45,2%
Muy buena	59	28,1%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 1. Provisión de bienes y servicios



Interpretación:

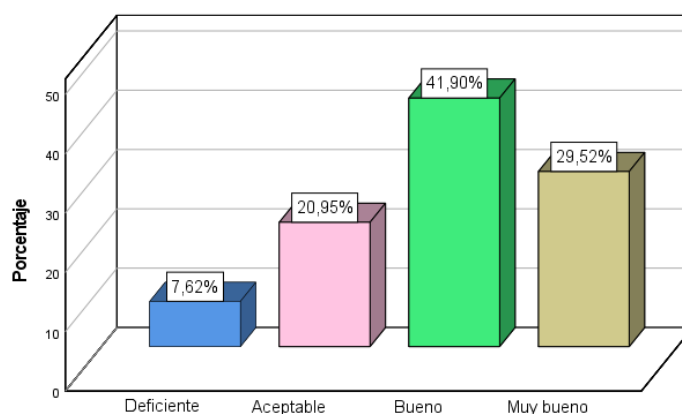
De la tabla sobre provisión de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados consideran como buena 45%. En ese orden un 28% afirman como muy buena y 20% respondieron aceptable. Sin embargo, el 7% señalaron deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran como buena o muy buena 73%, contrariamente un 7% lo perciben como deficiente, los resultados evidencian que existen posibilidades de mejorar la provisión de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 2. Calidad de bienes y servicios

	Frecuencia N	Porcentaje %
Deficiente	16	7,6%
Aceptable	44	21,0%
Buena	88	41,9%
Muy buena	62	29,5%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 2. Calidad de bienes y servicios



Interpretación:

De la tabla sobre calidad de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados consideran como buena 42%. Así mismo, el 29% afirman como muy buena y 21% expresaron aceptable. En forma opuesta, un 8% señalaron deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran como buena o muy buena 71%, contrariamente un 8% lo perciben como deficiente, los resultados indican que existen posibilidades de fortalecer la calidad de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de

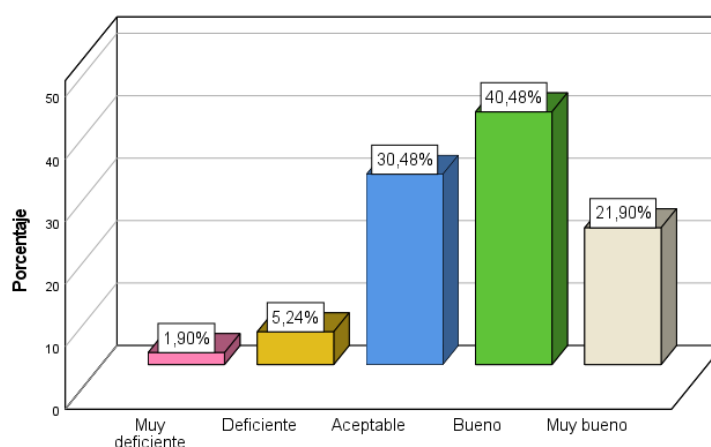
Pasco.

Tabla 3. *Transparencia y rendición de cuentas*

	Frecuencia N	Porcentaje %
Muy deficiente	4	1,9%
Deficiente	11	5,2%
Aceptable	64	30,5%
Buena	85	40,5%
Muy buena	46	21,9%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 3. *Transparencia y rendición de cuentas*



Interpretación:

De la tabla sobre transparencia y rendición de cuentas en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados consideran buena 40%. En ese orden 31% califica como aceptable y 22% respondieron muy buena. No obstante, el 5% señala deficiente y un 2% afirmaron muy deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la transparencia y rendición de cuentas como buena o muy buena 62%, contrariamente un 7% lo perciben como deficiente y muy deficiente, los resultados indican que existen

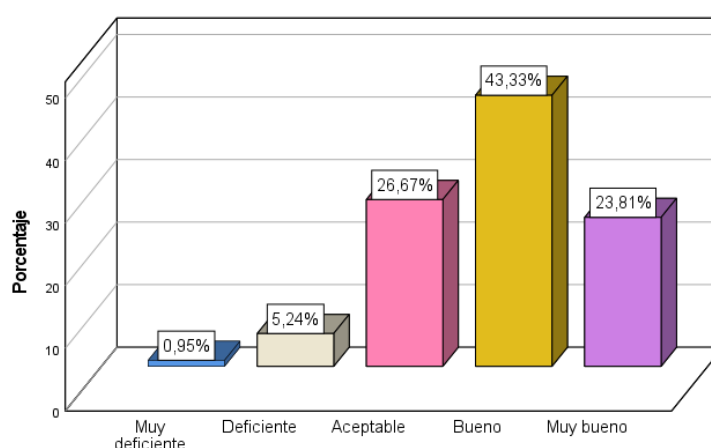
oportunidades de fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 4. Dimensión sostenibilidad

	Frecuencia N	Porcentaje %
Muy deficiente	2	1,0%
Deficiente	11	5,2%
Aceptable	56	26,7%
Buena	91	43,3%
Muy buena	50	23,8%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 4. Dimensión sostenibilidad



Interpretación:

De la tabla sobre la dimensión sostenibilidad en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados consideran buena 43%. También, un 27% indicaron como aceptable y 24% respondieron muy buena. Sin embargo, el 5% señala deficiente y el 1% manifestaron muy deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la dimensión sostenibilidad como buena o muy buena en un 67%, contrariamente un 6% lo perciben como deficiente y muy deficiente, los resultados indican que existen oportunidades de

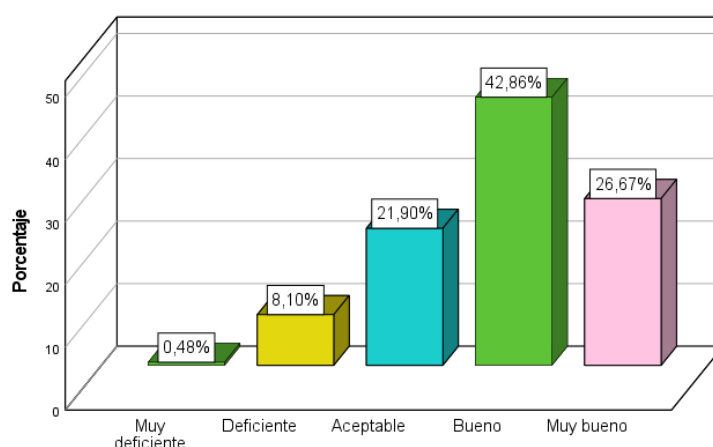
mejorar la dimensión de sostenibilidad en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 5. Seguridad y confiabilidad

	Frecuencia N	Porcentaje %
Muy deficiente	1	0,5%
Deficiente	17	8,1%
Aceptable	46	21,9%
Buena	90	42,9%
Muy buena	56	26,7%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 5. Seguridad y confiabilidad



Interpretación:

De la tabla sobre seguridad y confiabilidad en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados consideran como buena en un 43%. También, un 26% indicaron muy buena y el 22% respondieron aceptable. Sin embargo, el 8% señala deficiente y el 1% manifestaron muy deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran la seguridad y confiabilidad como buena o muy buena en un 69%, en contraste el 9% lo respondieron como deficiente y muy deficiente, los resultados evidencian que

existen oportunidades para fortalecer la seguridad y confiabilidad en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

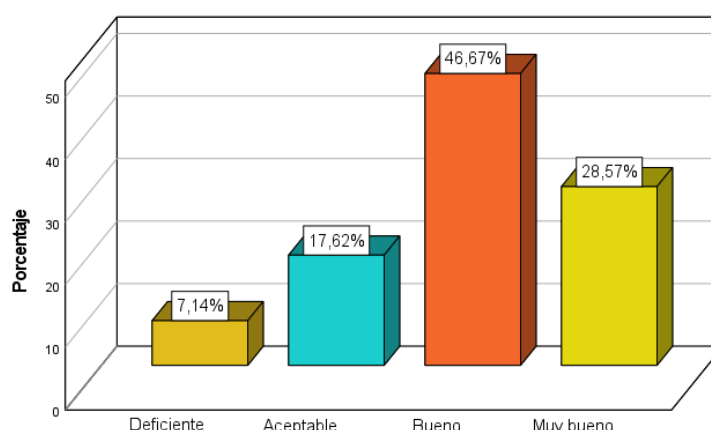
2. Variable productividad laboral

Tabla 6. Productividad laboral

	Frecuencia N	Porcentaje %
Deficiente	15	7,1%
Aceptable	37	17,6%
Buena	98	46,7%
Muy buena	60	28,6%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 6. Productividad laboral



Interpretación:

De la tabla sobre productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados indicaron como buena un 47%. Así mismo, el 28% señalaron muy buena y un 18% afirmaron aceptable. En tanto, un 7% señalaron como deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la dimensión productividad laboral como buena o muy buena en un 75%, contrariamente el 7% lo percibieron como

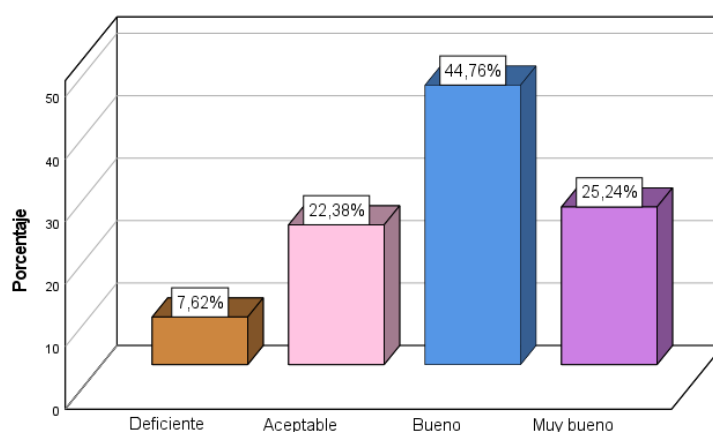
deficiente, los resultados expresan que existen oportunidades de mejorar la productividad laboral en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 7. Dimensión competencia

	Frecuencia N	Porcentaje %
Deficiente	16	7,6%
Aceptable	47	22,4%
Buena	94	44,8%
Muy buena	53	25,2%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 7. Dimensión competencia



Interpretación:

De la tabla sobre la dimensión competencia de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados indicaron como buena un 45%. Así mismo, el 25% respondieron como muy buena y el 22% consideran aceptable. Sin embargo, un 8% señalaron como deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la dimensión competencia como buena o muy buena en un 70%, contrariamente el 8% lo percibieron como

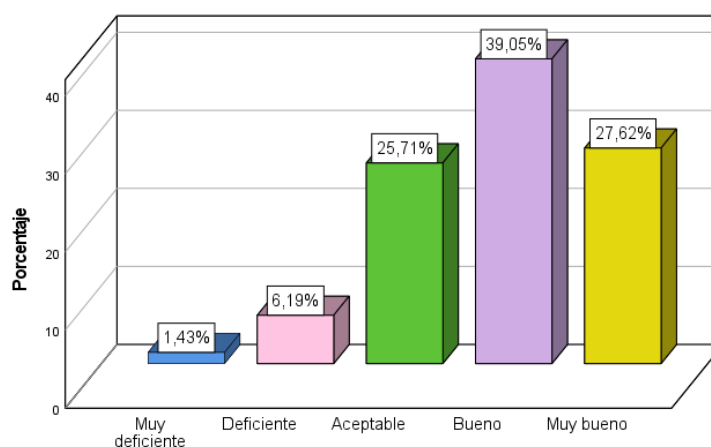
deficiente, los resultados expresan que existen oportunidades de mejorar la dimensión competencia en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 8. Dimensión eficiencia

	Frecuencia N	Porcentaje %
Muy deficiente	3	1,4%
Deficiente	13	6,2%
Aceptable	54	25,7%
Buena	82	39,0%
Muy buena	58	27,6%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 8. Dimensión eficiencia



Interpretación:

De la tabla sobre la dimensión eficiencia de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados indicaron como buena en un 39%. Así mismo, el 28% señalaron muy buena y un 26% afirmaron aceptable. En tanto, un 6% revelaron como deficiente y el 1% muy deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la dimensión eficiencia como buena o muy buena en un 67%, contrariamente un 7% lo

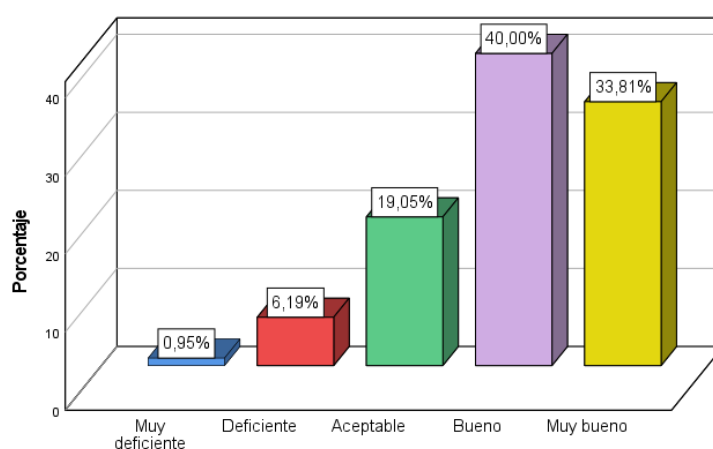
percibieron como deficiente y muy deficiente, los resultados señalan la existencia de oportunidades de fortalecer la dimensión eficiencia en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

Tabla 9. Dimensión eficacia

	Frecuencia N	Porcentaje %
Muy deficiente	2	1,0%
Deficiente	13	6,2%
Aceptable	40	19,0%
Buena	84	40,0%
Muy buena	71	33,8%

Nota: Los datos se obtuvieron del cuestionario de investigación.

Gráfico 9. Dimensión eficacia



Interpretación:

De la tabla sobre la dimensión eficacia de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco 2024 los encuestados indicaron como buena un 40%. Así mismo, el 34% indicaron muy buena y un 19% sostiene aceptable. En ese orden, un 6% revelan como deficiente y el 1% muy deficiente. Los servidores del Gobierno Regional de Pasco 2024 consideran a la dimensión eficacia como

buena o muy buena en un 74%, contrariamente el 7% lo percibieron como deficiente y muy deficiente, estos resultados nos indican la existencia de oportunidades de mejorar la dimensión eficacia de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

4.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis de la investigación establecemos los criterios siguientes:

- a) **Criterio 1:** Nivel de significancia Alfa =5% (0.05)
- b) **Criterio 2:** Para decidir el estadístico de prueba se realizó la prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Provisión de bienes y servicios	,085	210	,001	,961	210	,000
Productividad laboral (Agrupada)	,268	210	,000	,841	210	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

c) Criterio 3: Interpretación

Siendo los datos superiores a 50 entonces optamos por emplear la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, encontramos que el nivel de significancia es menor a 0.05, entonces los datos no son normales, por estas consideraciones empleamos la prueba no paramétricas Rho de Spearman.

d) Criterio 4: Tabla de coeficiente de correlación.

Valores	Fuerza de correlación
De ± 0.80 a ± 0.99	Correlación muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Correlación alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014)

e) **Criterio 5: Obtenemos el P valor**

Entonces tenemos los resultados siguientes:

Hipótesis general

Formulación de la Hipótesis **H₀**: La provisión de bienes y servicios no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. **H₁**: La provisión de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

Cálculo del p valor

Correlaciones			Provisión de bienes y servicios (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Provisión de bienes y servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Productividad laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Conclusión. El coeficiente de correlación fue de 0,894, lo cual señala una correlación muy alta entre las variables provisión de bienes y servicios con la productividad laboral. Además, es significativa menor a 0.05. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna. El resultado nos indica si se mejora en la provisión de bienes y servicios se dará un aumento en la productividad laboral.

Hipótesis específica a.

Formulación de la Hipótesis **H₀**: La calidad de bienes y servicios no se

relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. **H1:** La calidad de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

Cálculo del p valor

Correlaciones			Calidad de bienes y servicios (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Calidad de bienes y servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Productividad laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Conclusión. El coeficiente de correlación fue de 0,798, lo cual señala una correlación alta entre las variables calidad de bienes y servicios con la productividad laboral. Además, es significativa menor a 0.05. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna. El resultado nos indica, si se mejora la calidad de bienes y servicios se dará un aumento en la productividad laboral.

Hipótesis específica b.

Formulación de la Hipótesis **Ho:** La transparencia y rendición de cuentas no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. **H1:** La transparencia y rendición de cuentas se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

Cálculo del p valor

Correlaciones

		Transparencia y rendición de cuentas (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Transparencia y rendición de cuentas (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	210
	Productividad laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	210

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

Conclusión. El coeficiente de correlación fue de 0,802, lo cual señala una correlación muy alta entre las variables transparencia y rendición de cuentas con la productividad laboral. Además, es significativa menor a 0.05. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna. El resultado nos indica, si se mejora la transparencia y rendición de cuentas se dará un aumento en la productividad laboral.

Hipótesis específica c.

Formulación de la Hipótesis **H₀**: La dimensión sostenibilidad no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. **H₁**: La dimensión sostenibilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

Cálculo del p valor

Correlaciones

			Dimensión sostenibilidad (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión sostenibilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Conclusión. El coeficiente de correlación fue de 0,781, lo cual señala una correlación alta entre la dimensión sostenibilidad y la productividad laboral. Además, es significativa menor a 0.05. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna. El resultado nos indica, si se mejora la dimensión sostenibilidad se dará un aumento en la productividad laboral.

Hipótesis específica d.

Formulación de la Hipótesis **H₀**: La seguridad y confiabilidad no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. **H₁**: La seguridad y confiabilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.

Cálculo del p valor

Correlaciones

			Seguridad y confiabilidad (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Seguridad y confiabilidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Productividad laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Conclusión. El coeficiente de correlación fue de 0,808, lo cual señala una correlación muy alta entre las variables seguridad y confiabilidad con la productividad laboral. Además, es significativa menor a 0.05. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna. El resultado nos indica, si se mejora la seguridad y confiabilidad se dará un aumento en la productividad laboral.

4.4. Discusión de resultados

Se comprobó la hipótesis general, la provisión de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. En la cual se tuvo como resultado el coeficiente de correlación de 0,894, señalándonos una correlación muy alta entre las variables provisión de bienes y servicios con la productividad laboral. El resultado se afirma con Meregildo (2024) que existe una correlación alta de 0.906 entre la gestión logística y la productividad laboral. También es coincidente con Moquegua, Cortez y Quisca (2023), quienes sostienen que existe un nivel eficiente de 60% de flujo de trabajo con un coeficiente de correlación de 0.997.

Así mismo, se comprobó la hipótesis específica la calidad de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los

servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. Se tuvo como resultado el coeficiente de correlación de 0,798, lo cual indica una correlación alta entre las variables calidad de bienes y servicios con la productividad laboral. El resultado coincide con Rosas (2022), quien manifiesta que una gestión logística ineficaz producirá una baja productividad laboral.

También, comprobamos la hipótesis específica la transparencia y rendición de cuentas se relacionan significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. Según el coeficiente de correlación obtenido de 0,802, nos afirma una correlación muy alta entre las variables transparencia y rendición de cuentas con la productividad laboral. El resultado se contrasta con Ramírez y Rivera (2018) quienes consideran que una inadecuada gestión logística repercute en el rendimiento laboral de los colaboradores, esto es la falta de transparencia y rendición de cuentas genera inseguridad en la ejecución de las tareas.

Igualmente, se comprobó la hipótesis específica la dimensión sostenibilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. El resultado obtenido hace referencia a un coeficiente de correlación de 0,781, indicándonos una correlación alta entre la dimensión sostenibilidad y la productividad laboral. El resultado es coincidente con Fontalvo et al. (2018), quienes determinaron que el comportamiento de la productividad esta influenciada por factores internos como externos esto es la sostenibilidad del flujo de materiales.

Como también, se comprobó la hipótesis específica la seguridad y confiabilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. El resultado indica una correlación muy alta de 0,808 entre las variables seguridad y confiabilidad con la productividad laboral. El resultado coincide con Meregildo (2024), quien resalta que una gestión ineficiente de la gestión logística repercute en la

seguridad y confiabilidad de la producción laboral.

CONCLUSIONES

1. Se determino que existe una correlación muy alta entre las variables provisión de bienes y servicios con la productividad laboral con un coeficiente de correlación fue de 0,894. Esto implica que la mejor gestión de recursos, materiales o infraestructura favorece considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.
2. Se estableció, que existe una correlación alta entre las variables calidad de bienes y servicios con la productividad laboral con un coeficiente de correlación de 0,798. Esto indica que mejorando la calidad de recursos, materiales o infraestructura esta favorecerá considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.
3. Identificamos una correlación de 0,802, lo cual señala una correlación muy alta entre las variables transparencia y rendición de cuentas con la productividad laboral. Esto señala que mejorando la transparencia y rendición de cuentas esta favorecerá considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.
4. Se identificó, que existe correlación de 0,781, lo cual señala una correlación alta entre la dimensión sostenibilidad y la productividad laboral. Esto implica que mejorando la dimensión sostenibilidad esta favorecerá considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.
5. Finalmente hemos identificado, una correlación de 0,808, lo cual señala una correlación muy alta entre las variables seguridad y confiabilidad con la productividad laboral. Esto implica que mejorando la seguridad y confiabilidad esta favorecerá considerablemente la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco.

RECOMENDACIONES

- 1.** A fin de garantizar la provisión de bienes y servicios en la sede del Gobierno Regional de Pasco, diseñar guías que permitan identificar los requerimientos de las áreas usuarias.
- 2.** La calidad de los bienes y servicios deben ser evaluadas por las áreas usuarias, el comité de compras y al momento de la recepción de los bienes o servicios.
- 3.** Respecto a la transparencia y rendición de cuentas, consideramos que los servidores deberían tener participación activa en la información que fuye por la entidad.
- 4.** Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de bienes identificar los niveles de stock que permitan la continuidad de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Mejor gasto para mejores vidas: como puede América Latina y el caribe hacer más con menos*.
<https://publications.iadb.org/es/publicacion/mejor-gasto-para-mejores-vidas>
- Cahuana, J. (2022). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – periodo 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae44cc49-a28a-4a74-b763-613431f18b99/content>
- Comisión Económica para América Latina (2020). *Acerca de gestión pública*.
<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Cortez, J. y Quisca, E. (2023). *Gestión logística y productividad en los trabajadores NOATUM LOGISTICS INC. S.R.L., Arequipa, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui].
https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2062/Jose-Elvira_titulo_tesis_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw-Hill.
- Davenport, T.H. y Prusak, L. (2000). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
https://www.researchgate.net/publication/229099904_Working_Knowledge_How_Organizations_Manage_What_They_Know
- Decreto legislativo Nro 1439. *Decreto Legislativo del Sistema de Abastecimiento*. (16 de setiembre de 2018). <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/201359-1439>
- Delgado, P. (2023). *Desempeño y productividad laboral del sector de telecomunicaciones en el distrito de San Isidro, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/200f4fa6-bbf9-4428-a98e-8e1d9d12f5c2/content>

Defensoría del Pueblo (2018). *Manual de consulta en materia de rendición de cuentas y portales de transparencia*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/07/Manual-Rendicion-de-Cuentas-DP-2018.pdf>

Deming, E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press

Fontalvo, T. De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*. 16 (1), 47 - 60. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

García, E., y Sierra, M. (2020). Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín. [Tesis de pregrado, Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/7bb7ec98-10c1-42fc-b52f-db5691834e3d/content>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Juran, J. (1988). *Juran on Planning for Quality*. Free Press

Naciones Unidas (1987). Impacto académico. <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>

Mayo, J., Loredó, N., y Reyes, S. (2009). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. *Folleto Gerenciales*. 10 (6): 41 - 53.

Martín, N., Gómez, J. & Pérez, V. (2006). El deleite de la Eficiencia. *Universia Business Review*. 14 (2) 56 – 67. https://www.researchgate.net/publication/26485672_El_deleite_de_la_eficiencia

- Meregildo, C. (2024). *Gestión logística y productividad laboral de una entidad municipal de la región Lambayeque*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135617/Meregildo_SCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2023). *Informe sobre la provisión de bienes y servicios en Perú*. <https://www.mef.gob.pe/informes/provision-bienes-servicios>
- Organización Internacional de Normalización (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf
- Ramírez, G., y Rivera, J. (2018). *Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la Investigación y Redacción*. España. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP. *Aprueban la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público*. (17 de noviembre de 2022). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2126767-1>
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>
- Rosas, J. (2022). *Gestión logística y productividad laboral en una municipalidad distrital, Lima 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96030/Rosas_PJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sancho, J. (2016). Definiciones de calidad.
[https://www.bdv.cat/perfil/esbarbera/recursos/recursos/confer_ncia_qualita
t_2011.pdf](https://www.bdv.cat/perfil/esbarbera/recursos/recursos/confer_ncia_qualitat_2011.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Provisión de bienes y servicios

Señor (a) servidor le saludamos muy afectuosamente, el cuestionario que le presentamos seguidamente nos permitirá conocer su percepción sobre la provisión de bienes y servicios en el Gobierno Regional de Pasco Su respuesta es de carácter de confidencial, solo es para fines académicos.

Instrucciones: Marque con una (X) la respuesta que considera correcta. Quedamos muy agradecidos por su valioso tiempo.

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Muy buena

Provisión de bienes y servicios						
Calidad de bienes y servicios		1	2	3	4	5
1	Los bienes y servicios facilitados cumplen con los criterios de calidad					
2	El área responsable de las compras responde con facilidad los problemas de calidad					
3	La calidad de los bienes y servicios se conservan en el tiempo					
4	Los bienes y servicios cumplen con las especificaciones técnicas y los términos de referencia					
5	Se efectúa el control de calidad de los bienes y servicios					
6	Se siente satisfecho con la calidad de los bienes y servicios					
Transparencia y rendición de cuenta		1	2	3	4	5
7	Considera que la información para la compra de bienes y servicios son claras y accesibles					
8	Se rinde cuentas sobre las decisiones de compras					
9	Se informa sobre el uso de los recursos y los resultados que se lograron					
10	Las adjudicaciones en las compras son transparentes y justas					
11	La comunicación es fluida entre el órgano de compras y los proveedores					
Dimensión sostenibilidad		1	2	3	4	5
12	En la decisión de compra se considera el impacto ambiental					
13	En las compras de bienes y servicios se considera el impacto social					
14	La compra de bienes y servicios considera los términos de sostenibilidad de largo plazo					

15	Se prioriza la compra de bienes y servicios que minimicen el impacto ambiental					
16	Existen políticas para garantizar la sostenibilidad					
Seguridad y confiabilidad		1	2	3	4	5
17	Los bienes y servicios facilitados son seguros para su uso					
18	Los bienes y servicios proporcionados con confiables					
19	Se realizan inspecciones para asegurar la seguridad de los bienes					
20	Las garantías están bien definidas en caso fallara los servicios					
21	Confía en los bienes y servicios proporcionados					

Cuestionario

Productividad laboral

Señor (a) servidor le saludamos muy afectuosamente, el cuestionario que le presentamos seguidamente nos permitirá conocer su percepción sobre la productividad laboral en el Gobierno Regional de Pasco Su respuesta es de carácter de confidencial, solo es para fines académicos.

Instrucciones: Marque con una (X) la respuesta que considera correcta. Quedamos muy agradecidos por su valioso tiempo.

1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Muy buena

Productividad laboral						
Dimensión competencia		1	2	3	4	5
1	Sus conocimientos le permiten realizar sus funciones					
2	Se mantiene actualizado para desempeñar las funciones					
3	Se comunica fluidamente con sus colegas de trabajo					
4	Propone nuevas ideas para mejorar su desempeño en el trabajo					
5	Resuelve conflictos en su área de trabajo					
6	Se adapta con facilidad ante los cambios del entorno de trabajo					
7	La entidad promueve la capacitación para los servidores					
Dimensión eficiencia		1	2	3	4	5
8	Con los recursos que cuenta para su área, cumple con las funciones en los plazos establecidos					
9	En su desempeño laboral minimiza el uso de los recursos materiales					
10	Los procesos de trabajo le permiten la eficiencia laboral					
11	Considera que los equipos tecnológicos mejoran su desempeño en el trabajo					
12	El presupuesto económico para la actividad asignada permite lograr los objetivos					
13	Prioriza sus tareas para aumentar la eficiencia					
14	Elimina ineficiencias en el desempeño de su trabajo					
Dimensión eficacia		1	2	3	4	5
15	Las metas y objetivos son claros y permiten alcanzarlos					
16	Con la provisión de bienes y servicios realiza su trabajo de manera autónoma					
17	Las funciones que realiza están alineados con los objetivos establecidos en el POI					
18	Aplica procedimientos de calidad para cumplir con las expectativas de los ciudadanos					
19	Considera que la información de su puesto de trabajo se encuentra en orden					

20	Con la realización de sus funciones se logran los objetivos					
21	Con los recursos asignados contribuye significativamente al logro de las metas					

Anexo 2:

Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de instrumento de investigación

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "La provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024"

Responsable:

Bach. Antony Guillermo ATENCIO POLO
Bach. Sheyla Sholans ESPINOZA ALANIA

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total					20	
Total general					20	

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17 Valido, mejorar

De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Fredy Williams Gora Cotrina	
Cargo e Institución donde labora	Unidad de Patrimonio - Gorepa	
Grado académico y/o título	Licenciado en Administración	
		Firma del Experto DNI N° 04044672

Cerro de Pasco, Octubre 2024

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "La provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024"

Responsable:

Bach. Antony Guillermo ATENCIO POLO
Bach. Sheyla Sholans ESPINOZA ALANIA

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total					20	
Total general	20					

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
De 12 a 14: No valido, modificar
De 15 a 17 Valido, mejorar
De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Uscuchagua Carhuaraura Julie	 Firma del Experto DNI N° 41926653
Cargo e Institución donde labora	Abastecimientos	
Grado académico y/o título	Contador Público	

Cerro de Pasco, Octubre 2024

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "La provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024"

Responsable:

Bach. Antony Guillermo ATENCIO POLO
Bach. Sheyla Sholans ESPINOZA ALANIA

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total					20	
Total general	20					

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
De 12 a 14: No valido, modificar
De 15 a 17 Valido, mejorar
De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Lopez Espinlu, Clodoaldo	 Firma del Experto DNI N° 04043818
Cargo e Institución donde labora	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	
Grado académico y/o título	Economista	

Cerro de Pasco, Octubre 2024

Procedimiento de confiabilidad de instrumento de investigación

Para la variable provisión de bienes y servicios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	210	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	210	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	21

Para la variable productividad laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	210	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	210	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	21

Anexo 3:

MATRIZ CONSISTENCIA					
Tesis: La provisión de bienes y servicios y su relación con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General			
¿Qué relación existe entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?	Determinar la relación entre la provisión de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.	La provisión de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.			
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Provisión de bienes y servicios	Bienes de calidad, problemas de calidad, la calidad prevalece en el tiempo, especificaciones técnicas y términos de referencia, control de calidad, satisfecho con la calidad de bienes y servicios Compra de bienes y servicios de manera clara y accesible, rendición de cuentas de las compras, informe de resultados y uso de recursos, transparencia en las compras, comunicación fluida. Impacto ambiental en la compra, impacto social en la compra, términos de sostenibilidad, priorización de	Tipo investigación: básica Enfoque: cuantitativo Nivel investigación: correlacional Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental
a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024? b) ¿Cuál es la relación entre transparencia y rendición de cuentas	a) Determinar la relación entre la calidad de bienes y servicios con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. b) Establecer la relación entre transparencia y rendición de cuentas	a) La calidad de bienes y servicios se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. b) La transparencia y rendición de cuentas			

con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024? c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión sostenibilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024? d) ¿Cuál es la relación entre seguridad y confiabilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024?	con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. c) Identificar la relación entre la dimensión sostenibilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. d) Conocer la relación entre seguridad y confiabilidad con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.	se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024 c) La dimensión sostenibilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024. d) La seguridad y confiabilidad se relaciona significativamente con la productividad laboral de los servidores en la sede del Gobierno Regional de Pasco, 2024.		productos que minimicen el impacto, políticas de sostenibilidad. Bienes seguros, bienes confiables, inspección de seguridad, garantía del bien, confianza en los bienes.	
			Productividad laboral	Conocimientos, actualizaciones, comunicación fluida, nuevas ideas, resuelve conflictos, se adapta a los cambios, capacitación para servidores. Plazos, minimiza uso de recursos, proceso de trabajo, equipos tecnológicos, presupuesto para lograr los objetivos, prioriza tareas, elimina ineficiencias. Metas y objetivos claros, provisión de bienes y servicios, funciones alineados con el POI, procedimientos de	Población: 463 Muestra: 210 Técnica de recolección de datos: encuesta Instrumento: Cuestionario

				calidad, información en orden, logro de objetivos, recursos permiten lograr las metas.	
--	--	--	--	--	--