

**ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS**  
**“CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI”**



**Calidad de abastecimiento de clase II del batallón de intendencia N° 511  
y la satisfacción del personal de tropa del batallón de comandos N° 19,  
2017**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Militares con  
Mención en Administración**

**Autores**

**Miguel Angel Caccaño Escobar**

**Jhony Abelardo Charaja Vilca**

**Geraldine Yanitza Marrufo Sarmiento**

**Lima - Perú**

**2018**

NOMBRE DEL TRABAJO

**2018\_CCACCAÑO - CHARAJA - MARRU  
FO.pdf**

AUTOR

**2018\_CCACCAÑO - CHARAJA - MAR**

RECUENTO DE PALABRAS

**18730 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**93643 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**104 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 30, 2023 11:23 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 30, 2023 11:24 AM GMT-5****● 25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Bloques de texto excluidos manualmente

## ● 25% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.escuelamilitar.edu.pe</b> Internet	24%
2	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2016-04-29</b> Submitted works	<1%
3	<b>Ministerio de Defensa on 2020-09-24</b> Submitted works	<1%
4	<b>miller.emu.id.au</b> Internet	<1%
5	<b>Comando de Educación y Doctrina del Ejército on 2020-06-01</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-06-07</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-06-22</b> Submitted works	<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

#### **ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS“CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI”Calidad d...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA1.1. Descripción de la realidad pro...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

##### **1.2.1. Problema general**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **v3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **viiiÍNDICE DE FIGURASPág.Figura 1. Distribución de los artículos de Intendencia, P...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **1.4.1. Justificación TeóricaEn esta investigación es necesario demostrar que hoy ...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **1.5.2. Limitaciones de factor económicoEl aspecto económico también es una difi...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N°19, Resultando ...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

### **1.3**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

#### **2.1.2. Antecedentes Nacionales(Bautista, Aliaga, & Salazar, 2017)Tesis: Cultura or...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

---

**Figura 1. Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Interpretación: En la Tabla 10 y la Figura 7 se observa que el 63.31% determina "SI" ...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**3.1.3. EnfoqueEl enfoque es cuantitativo, ya que empleara la recolección y el análi...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**SITal VezNOFigura 8. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 2Fuente: Tabla 1...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**27 y la Figura 24 se observa que la gran mayoríacon un 64.03% determina "SI", el 1...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Tal resultado, descriptivamente hablando, indicaba una buena asociación detipo di...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Nª511Figura 25. Datos de Correlación de las Variables, HGFuente: Tabla 19Luego ...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Figura 12. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 3Fuente: T...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**DR. GARCÍA HUAMANTUMBA, CAMILOFERMÍN**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Figura 3. Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**Interpretación: En la Tabla 7 y la Figura 4 se observa que el 65.47%determina "SI", ...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

**AlternativaFiPorcentajeSI8158.27%Tal Vez2517.99%NO3323.74%TOTAL139100.0...**

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

17 y la Figura 14 se observa que la gran mayoría con un 56.12% determina "SI", el 2...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Fuente: Coeficiencia de correlación de Spearman (Rho) Interpretación: El valor calc...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

959085Equipo y Material  $80757065y = 0.0868x + 68.536$

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

706560y = 0.2205x + 55.531  $R^2 = 0.04045550707580859095100105$  Control de Cal...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Rho de N139139

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Tal resultado, descriptivamente hablando, indicaba una buena asociación de tipo di...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

n139139 Fuente: Coeficiencia de correlación de Spearman (Rho) Interpretación: El v...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de abastecimiento de Clase ...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

19 y la Figura 16 se observa que el 48.92% determina "SI", el 16.55% determina "TA...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Figura 17. Equipo y Material, Estado del Material - 2 Fuente: Tabla 20 SI Tal Vez NO In...

repositorio.escuelamilitar.edu.pe



**ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS  
CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Los bachilleres **GERALDINE YANITZA MARRUFO SARMIENTO, MIGUEL ANGEL CCACCAÑO ESCOBAR Y CHARAJA VILCA JHONY ABELARDO** del Servicio de "INTENDENCIA", de la Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi", (EMCH "CFB") identificados con DNI N° 00000000, N° 00000000 y N° 00000000 respectivamente, declaramos bajo juramento que:

1. Somos autores de la investigación titulada: "**CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLON DE INTENDENCIA N°511 Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N°19,2017**".
2. Que, dicha investigación ha sido íntegramente elaborada por los suscritos y que no existe plagio alguno de ideas, texto, o imagen que corresponda a otra persona, grupo o institución; comprometiéndonos a poner a disposición de la EMCH "CFB", los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada; si esto fuera solicitado por la entidad.
3. En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda, ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto en los documentos como en la información aportada. Y nos comprometemos a salir en defensa de la EMCH "CFB" ante cualquier reclamo de terceros que al respecto pudiese sobrevenir.
4. Finalmente, reconocemos, para todos los efectos, que la EMCH "CFB" actúa como tercero de buena fe y está exenta de cualquier responsabilidad.

En honor de lo afirmado y ratificado, firmamos la presente declaración jurada de autenticidad.

Chorrillos, 04 de enero del 2024

**GERALDINE YANITZA  
MARRUFO SARMIENTO**  
70760544  
AUTOR 1

**JHONY CHARAJA VILCA**  
70001528  
AUTOR 3

**MIGUEL ANGEL  
CCACCAÑO ESCOBAR**  
75784803  
AUTOR 2

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su permanente apoyo en la elaboración de este trabajo.

A nuestros instructores por habernos guiado en nuestra formación en todo momento de nuestra formación.

## **Agradecimiento**

A la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi” por habernos dado la oportunidad de realizar estudios superiores en cuyas aulas obtuvimos enseñanzas y experiencias que nutrieron nuestro quehacer profesional.

A nuestros docentes e instructores por habernos asesorado convenientemente para culminar con éxito, el presente trabajo de investigación.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Justificación Práctico	4
1.4.3. Justificación Metodológico	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
1.5.1. Limitaciones de factor tiempo	4
1.5.2. Limitaciones de factor económico	5
1.6. Viabilidad de la investigación	5

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Variable 1: Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	14
2.2.2. Variable II: Satisfacción del Personal de Tropa	18
2.3. Definiciones Conceptuales	21
2.4. Formulación de hipótesis	22
2.4.1. Hipótesis general	22
2.4.2. Hipótesis específicas	22
2.5. Variables	23
2.5.1. Definición Conceptual	23
2.5.2. Operacionalización de variables	24
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	26
3.1. Tipo de investigación, estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis	27
3.1.1. Descripción del diseño	27
3.1.2. Tipo - Nivel	27
3.1.3. Enfoque	28
3.2. Población y muestra	28
3.2.1. Población	28
3.2.2. Muestra	28
3.3. Técnicas para la recolección de datos	29
3.3.1. Descripción de los instrumentos	29
3.3.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	31

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	31
3.5. Aspectos éticos	32
CAPITULO IV. RESULTADOS	33
4.1. Descripción	34
4.2. Tratamiento Estadístico e Interpretación de Datos y Tablas	58
CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1. Discusión	75
5.2. Conclusiones	77
5.3. Recomendaciones	78
FUENTES DE INFORMACIÓN	79
ANEXOS	82
Anexo 01: Matriz de consistencia	83
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	85
Anexo 03: Validación de Instrumentos	87
Anexo 04: Resultados de la Encuesta	89
Anexo 05: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	90
Anexo 06: Compromiso de autenticidad del documento	91

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Operacionalización de las Variables</i>	24
Tabla 2. <i>Diagrama de Likert</i>	29
Tabla 3. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 1</i>	34
Tabla 4. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 2</i>	35
Tabla 5. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 3</i>	36
Tabla 6. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 1</i>	37
Tabla 7. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 2</i>	38
Tabla 8. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 3</i>	39
Tabla 9. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 1</i>	40
Tabla 10. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 2</i>	41
Tabla 11. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 3</i>	42
Tabla 12. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 1</i>	43
Tabla 13. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 2</i>	44
Tabla 14. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 3</i>	45
Tabla 15. <i>Equipo y Material, Cantidad - 1</i>	46
Tabla 16. <i>Equipo y Material, Cantidad - 2</i>	47
Tabla 17. <i>Equipo y Material, Cantidad - 3</i>	48
Tabla 18. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 1</i>	49
Tabla 19. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 2</i>	50
Tabla 20. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 3</i>	51
Tabla 21. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 1</i>	52
Tabla 22. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 2</i>	53
Tabla 23. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 3</i>	54
Tabla 24. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 1</i>	55
Tabla 25. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 2</i>	56
Tabla 26. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 3</i>	57
Tabla 27. <i>Datos de Correlación de las Variables, HG</i>	59

Tabla 28. <i>Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HG</i>	61
Tabla 29. <i>Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HG</i>	62
Tabla 30. <i>Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HG</i>	62
Tabla 31. <i>Prueba de correlación de Spearman sobre las variables, HG</i>	63
Tabla 32. <i>Datos de Correlación de las Dimensiones, HE1</i>	64
Tabla 33. <i>Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HE1</i>	66
Tabla 34. <i>Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HE1</i>	67
Tabla 35. <i>Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HE1</i>	67
Tabla 36. <i>Prueba de correlación de Spearman sobre las Dimensiones, HE1</i>	68
Tabla 37. <i>Datos de Correlación de las Dimensiones, HE2</i>	69
Tabla 38. <i>Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HE2</i>	71
Tabla 39. <i>Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HE2</i>	72
Tabla 40. <i>Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HE2</i>	72
Tabla 41. <i>Prueba de correlación de Spearman sobre las Dimensiones, HE2</i>	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 1</i>	34
Figura 2. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 2</i>	35
Figura 3. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 3</i>	36
Figura 4. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 1</i>	37
Figura 5. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 2</i>	38
Figura 6. <i>Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 3</i>	39
Figura 7. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 1</i>	40
Figura 8. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 2</i>	41
Figura 9. <i>Control de Calidad, Inspección de Calidad - 3</i>	42
Figura 10. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 1</i>	43
Figura 11. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 2</i>	44
Figura 12. <i>Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 3</i>	45
Figura 13. <i>Equipo y Material, Cantidad - 1</i>	46
Figura 14. <i>Equipo y Material, Cantidad - 2</i>	47
Figura 15. <i>Equipo y Material, Cantidad - 3</i>	48
Figura 16. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 1</i>	49
Figura 17. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 2</i>	50
Figura 18. <i>Equipo y Material, Estado del Material - 3</i>	51
Figura 19. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 1</i>	52
Figura 20. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 2</i>	53
Figura 21. <i>Vestimenta, Uniforme completo - 3</i>	54
Figura 22. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 1</i>	55
Figura 23. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 2</i>	56
Figura 24. <i>Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 3</i>	57
Figura 25. <i>Datos de Correlación de las Variables, HG</i>	60
Figura 26. <i>Datos de Correlación de las Dimensiones, HE1</i>	65
Figura 27. <i>Datos de Correlación de las Dimensiones, HE2</i>	70

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue “Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017”, con el propósito de optar el título de Licenciado en Ciencias Militares.

Se desarrolló una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental transversal. Constituyó una población de 215 Personal de Tropa del Batallón de Comandos N° 19, se obtuvo una muestra de 139 Personal de Tropa del Servicio Militar.

A la luz de los resultados en los diversos aspectos y tipos de estudio investigados, sobre las variables: Abastecimiento de Clase II y la satisfacción del personal de tropa, se ha comprobado; mediante la encuesta realizada al personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, se obtuvo un resultado de 66.25% y 54.92% respectivamente de las variables, se encontró así el valor calculado para la validación Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación de  $\rho = 0.154$  es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r(\alpha; \eta)$  de la distribución ps de Spearman” se obtiene 0.506 con un nivel de significancia (0.05), dando como una correlación positiva débil, entre las variables; dando a la hipótesis general, la validez necesaria, ratificando una relación significativa en las variables de estudio, con los resultados de la hipótesis general y las específicas.

Palabras clave: Abastecimiento de clase II, distribución de artículos de intendencia, control de calidad, satisfacción del personal de tropa.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was "To determine the relationship that exists between the supply of Class II of the Intendencia Battalion No. 511 and the satisfaction of the troop personnel of the Command Battalion No. 19, 2017", with the purpose of opting for the title of Bachelor of Military Sciences.

A correlational type investigation was developed, with a transversal non-experimental design. It constituted a population of 215 Troop Staff of the Command Battalion No. 19; a sample of 139 Troop Personnel of the Military Service was obtained.

In light of the results in the various aspects and types of studies investigated, on the variables: Class II supply and the satisfaction of the troop personnel, it has been proven; by means of the survey carried out to the troop personnel of the Command Battalion N<sup>o</sup> 19, a result of 66.25% and 54.92% respectively of the variables was obtained, thus the calculated value for Spearman's Rho validation of a Correlation Coefficient of  $\rho = 0.154$  is less than the value that appears in the table of "Critical values  $r(\alpha; n)$  of the Spearman distribution  $\rho_s$ ", we obtain 0.506 with a level of significance (0.05), giving as a weak positive correlation, among the variables; giving the general hypothesis, the necessary validity, ratifying a significant relationship in the study variables, with the results of the general hypothesis and the specific ones.

Keywords: Supply of class II, distribution of quartermaster items, quality control, troop personnel satisfaction.

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se desarrolló aspectos específicos sobre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 e satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, tuvo como objetivo general determinar la existencia de relación entre las variables en estudio, a fin de a partir de las conclusiones establecidas, se proponga las recomendaciones pertinentes a su optimización. Se efectuó en el Batallón de Comandos N° 19 y el estudio consta de Cinco capítulos cuya descripción es la que sigue en las siguientes líneas.

El capítulo I Problema de Investigación, contiene el planteamiento del problema donde explica la situación de la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511, en su disposición de la forma de distribución de los artículos de Intendencia y a su control de la calidad, dando así a la formulación del problema, donde la justificación es dado al equipo y material de la vestimenta sobre la satisfacción del personal de Tropa del Batallón de Comandos N° 19, las limitaciones tanto del cadete en su procedimiento en desarrollar la investigación, obteniendo el objetivo general y objetivos específicos.

El capítulo II Marco Teórico, presenta los antecedentes son en base a las variables independiente y dependiente, como investigaciones tanto internacionales y nacionales, bases teóricas de las dos variables de estudio y las definiciones conceptuales. Desarrollando la hipótesis general y específica, las variables expresando en la definición conceptual y Operacionalización de las mismas

El capítulo III Marco Metodológico. La metodología utilizando el tipo de estudio siendo básica descriptiva-correlacional, de un diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo, asimismo la población y la muestra del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, utilizando el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos elaborados y el método de análisis de datos seleccionado y Aspectos Éticos según las Normas APA.

El capítulo IV Resultados, contiene la descripción y Validación de la Hipótesis, donde se interpretan los resultados estadísticos de cada uno de los ítems considerados en los instrumentos, se adjuntan las tablas, gráficos correspondientes y su respectiva interpretación; donde la prueba de hipótesis se realizó a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, que consiste en evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables de tipo categóricas.

El capítulo V Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, Dando Referencias a los resultados que se relacionan con los antecedentes, tomando así la discusión dado a la investigación, teniendo como conclusiones a los datos obtenidos y validados por el instrumentos de recolección de datos y dado como sugerencia el apoyo que requiere en la investigación.

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En las unidades operativas del Ejército del Perú, dentro del Batallón de comandos N°19 se empezaron a realizar los estudios del abastecimiento de Clase II realizada por el Batallón de Intendencia 511, constatándose problemas en la satisfacción en el personal de tropa en el Batallón N° 19.

El abastecimiento de Clase II al Batallón de comandos N° 19 es un problema que se viene dando desde hace más de una década, debido a que el abastecimiento no llega periódicamente, muchas veces la calidad no es óptima y no se cumple con la dotación básica.

Uno de los objetivos principales de las unidades encargadas del abastecimiento es brindar el abastecimiento oportuno al batallón de comandos N°19 y que el abastecimiento de Clase II lleguen periódicamente, que la dotación básica correspondiente, de óptima calidad y oportuna, para la satisfacción del personal de tropa a fin de cumplir con las misiones estratégicas que se le asigne.

De continua con este mismo problema se atentaría contra la misión del Batallón de Comandos N° 19 al no contar con su dotación básica de Clase II en el momento adecuado y oportuno.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE1 : ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?

PE2 : ¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

OE1 : Determinar la relación que existe entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

OE2 : Determinar la relación que existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación permitirá a los altos mandos que ejercen labor dentro del BINT N° 511 analizar la influencia del abastecimiento de clase II y servirá de base para futuras investigaciones, ya que existen pocas relacionadas con las variables investigadas, además se espera que el abastecimiento de clase II en el batallón de comandos N°19 mejore de manera trascendental y así el personal de tropa pueda cumplir correctamente con las misiones que se le asignen.

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

En esta investigación es necesario demostrar que hoy vivimos en constantes desafíos a la creatividad y la posibilidad de seguir generando, innovando y difundiendo los diferentes avances tecnológicos con la finalidad de estar informados y actualizados constantemente.

#### **1.4.2. Justificación Práctico**

Ayudará a desarrollar y complementar el conocimiento previo sobre el abastecimiento de Clase II, dentro de la manera de distribuir los artículos de intendencia y en su control de calidad para contribuir a la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19.

#### **1.4.3. Justificación Metodológico**

Contribuirá con la actualización de nuestros conocimientos previos, nuevos sistemas, preparados, académicamente y psicológicamente, para contribuir sobre el estudio de calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Durante el desarrollo de la presente investigación, nuestro equipo de investigación ha sido capaz de superar una serie de limitaciones, entre las cuales podemos citar a las siguientes más importante:

#### **1.5.1. Limitaciones de factor tiempo**

El factor tiempo, es muy indispensable para el desarrollo de toda investigación, por lo que se constituirá en una dificultad a superar, para la realización del presente estudio, por lo que con nuestro trabajo y esfuerzo lograremos desarrollar con éxito el presente trabajo de investigación.

### **1.5.2. Limitaciones de factor económico**

El aspecto económico también es una dificultad en toda investigación, pues implica una inversión económica en diferentes rubros, por lo que esta limitación, deberá igualmente ser superada en base a una racional economía de medios, cuyos gastos serán solventados por los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

### **1.6. Viabilidad de la investigación**

El presente estudio es viable porque existe la facilidad de acceso directo al internet y a las diferentes fuentes de información que se encuentre en esta sobre sistemas modernos de abastecimiento, existiendo personal militar en retiro que nos apoya con sus vivencias en las diferentes etapas de su carrera y con la problemática estudiada, especialistas y asesoría para el desarrollo eficaz de la investigación.

La viabilidad de la investigación está íntimamente relaciona con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo de información. Para cada uno de estos aspectos, hay que hacer un cuestionamiento crítico y realista con una respuesta clara y definida, ya que alguna duda al respecto puede obstaculizar los propósitos de la investigación.

Se dispone de los diferentes factores para la investigación como el tiempo, optando en buscar investigaciones los fines de semana en los cuales nos encontramos 100% comprometidos a la variable estudiada, La metodología de estudio seleccionada permitirá conducir a obtener las respuestas más acertadas en el marco de la ética y la confiabilidad en el procesamiento de datos.

**CAPÍTULO II.**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(Medina, 2011), La Indumentaria Militar. ISSN 1137-1056.

El artículo 52 de las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas, aprobadas en 2009, hace mención a que todo miembro de la institución castrense debe destacar «por vestir el uniforme con orgullo y propiedad...», recogiendo así el mandato de las ordenanzas particulares de los ejércitos, promulgadas en 1983 y 1984 y en plena vigencia, en las que se determinaba que «El uniforme, por su significación, ha de vestirse con propiedad y corrección, portando las prendas y ostentando las divisas, emblemas, condecoraciones y distintivos reglamentarlos para cada ocasión...».

El uniforme es, por tanto, consustancial con la profesión militar e inherente a ella. No se entendería un ejército no uniformado, ni un militar sin uniforme. Y, como símbolo, es fiel reflejo tanto de la Institución como de quien lo viste. Aunque, como bien definió don Pedro Calderón de la Barca en sus famosos versos glosando la milicia, no debe de olvidarse que «... y si es honrado / pobre y desnudo un soldado / tiene mejor cualidad / que el más galán y lucido / porque aquí a lo que sospecho / no adorna el vestido el pecho / que el pecho adorna al vestido».

Los uniformes militares tienen un código de uso que viene determinado por la normativa de uniformidad vigente en cada periodo. El uniforme de Diario es el de uso general, salvo en aquellos casos en que esté establecido otro, y se utilizará, básicamente en actos oficiales, comisiones, entierros y funerales de personal militar o civil, y actos de carácter militar, salvo que la autoridad militar que los organice ordene otro. También se vestirá en aquellos otros actos en que no se especifique qué tipo de uniforme ha de llevarse o cuando al personal civil se le pida traje oscuro, traje con corbata, o resulte previsible que utilice este vestuario. Y en su variante para actos de especial

relevancia y significado, en comisiones y actos en que así se disponga, y en las presentaciones y despedidas de la unidad de destino.

El uniforme de Gala se viste en los actos que se determinen de las festividades señaladas de gala en el calendario oficial de las Fuerzas Armadas, en aquellos actos oficiales y actividades militares de marcada significación, y en todos los actos a los que asista S. M. el Rey, salvo que específicamente se ordene otro. El uniforme de Trabajo es de uso potestativo en el interior de las Bases, Acuartelamientos y Establecimientos, excepto que lo determine expresamente su mando, y podrá ser utilizado en el itinerario entre la residencia y el lugar de destino del militar y viceversa o entre dos Bases, Acuartelamientos o Establecimientos siempre que no se utilicen medios de transporte público colectivos no militares o cuando la distancia a recorrer a pie no sea excesiva. Este uniforme se viste también en aquellas funciones del servicio que se realicen fuera de las Bases, Acuartelamientos y Establecimientos y exijan una buena presencia sin limitar la función a desarrollar (Policía Militar, conductores de vehículos de representación, conductores de motos de enlace...). Los uniformes de Etiqueta y de Gran Etiqueta son preceptivos para aquellos actos sociales, no específicamente militares, en los que al personal civil se le pida esmoquin, chaqué o frac; en actos sociales de carácter militar, cuando la Autoridad Militar que los organice lo ordene, y en las ceremonias nupciales, potestativamente, para el contrayente, padrino e invitados, aun cuando no se exija una determinada etiqueta al personal civil.

(Cienfuegos, 2013), Manual Gráfico para el uso de Uniformes, Divisas y Equipo del Ejército y F.A.M. Poder Ejecutivo. Secretaría de la Defensa Nacional. México.

La historia del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos es la del país, de sus luchas por afianzar su independencia y su libertad; en ocasiones ha

acudido a las armas, siempre que ha sido necesario salvaguardar la soberanía de la nación, cuando se ha visto amenazada por las presiones externas o por conflictos internos. El uso de uniformes, divisas y equipo, se hace indispensable por ser fiel reflejo de la historia y evolución del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos; reglamentar su uso ha sido complejo, sin embargo, se hace necesario, pues es así como se define y se fortalece la identidad de los integrantes de las Fuerzas Armadas Mexicanas. El vigente Reglamento de Uniformes, Divisas y Equipo del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de noviembre del 2012, estableciendo en su artículo cuarto transitorio, la obligación de esta Secretaría de emitir el Manual Gráfico para el uso de Uniformes, Divisas y Equipo del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos. Los lineamientos para el uso de uniformes, divisas y equipo, en el Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos; se prevé el diseño, características y forma de empleo de los diversos uniformes, divisas y equipo, por el personal de este Instituto Armado. En consecuencia, todos los uniformes, divisas y equipo que utilice el personal militar, deberán estar contemplados por el Alto Mando; asimismo y debido al avance progresivo de las nuevas tecnologías, puede ser sujeto de modificaciones o adiciones, para lo cual será necesario contar con la aprobación del titular de la Secretaría de la Defensa Nacional. Con el fin de actualizar este texto en posteriores ediciones, se recomienda a los lectores que propongan los cambios que estimen pertinentes, sometiendo a consideración de la Secretaría de la Defensa Nacional sus comentarios y opiniones. Asimismo, a fin de asegurar su comprensión y mejorar su contenido, toda proposición deberá citar en forma clara y específica la página, el párrafo y las líneas del texto a que se refiera, indicando en cada caso las razones que lo fundamenten, remitiéndose a la Secretaría de la Defensa Nacional, por conducto de la Dirección General de Intendencia, ubicada en el Campo Militar número 1-A, México, Distrito Federal.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Bautista, Aliaga, & Salazar, 2017) Tesis: Cultura organizacional y calidad total en el suministro de comidas calientes en la 1a Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército del Perú, 2015. Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado

El trabajo estudia la cultura organizacional como instrumento para alcanzar la calidad total en el suministro de comidas calientes en la 1° Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército del Perú. El objetivo general de la investigación fue identificar y describir, las especificidades y particularidades de la cultura de la organización estudiada y su influencia con la calidad total. La metodología utilizada para la recolección de la información fue el método de análisis de contenido de documentos y tratamiento de la información. Se trabajó con una muestra de 47 personas la misma que se obtuvo de la población de 130 que estuvo conformada por Oficiales, Técnicos y Suboficiales del Ejército que laboran en la 1ª Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército del Perú. Para el análisis de dicha información se apoyó en la estadística analítica y descriptiva para confeccionar las tablas y figuras que explicaran el comportamiento de las personas encuestadas. Los resultados de la investigación evidencian las principales y más relevantes características que influyen en el proceso de calidad total para el suministro de comidas calientes para el personal del servicio militar en la 1ª Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército. Manejando una misma visión de la cultura organizacional de la Institución y la calidad total de los servicios y suministros se obtendrán resultados óptimos para sumar al crecimiento y mejora continua de los procesos en provecho de los miembros integrantes de la 1ª Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército del Perú.

(Alvarado, Bedoya, Salas, & Taboada, 2017) Tesis: Estándares técnicos de seguridad y la conservación de la munición de calibre

menor en el Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE), 2016.

Nuestra alma mater del Ejército con su misión y visión que se proyecta al futuro no puede obviar el problema de los estándares técnicos de seguridad en la infraestructura de los polvorines y el manejo de la munición, ya que en un futuro no muy lejano será la manera adecuada de la seguridad de los polvorines. Como resultado de una población de 84 Oficiales de la escuela del COEDE tomando una muestra de 20 Capitanes y Tenientes de la escuela de Material de guerra se ha obtenido de un 85% que confirman que hay falta de los estándares técnicos de seguridad, y si bien es cierto se viene presentando diferentes casos de seguridad, por lo cual se destaca los principales problemas sobre la conservación de la munición de calibre menor. Por ese motivo se realizó esta investigación con el propósito de conocer de manera completa las instalaciones de los polvorines y el plan de mantenimiento programado, obteniendo un resultado de 45% que se podría mejorar, y dando como resultados el valor calculado para la Chi cuadrada (7.033) es mayor que el valor que aparece en la tabla (3.84) para un nivel de confianza de 95% y un grado de libertad (1). Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna.

(Arteta, Rivera, & Serruto, 2016), Tesis: Propuesta de mejora del abastecimiento de víveres en unidades de frontera de selva del Ejército. Universidad del Pacífico. Lima, Perú.

Aunque es limitada, la normativa del sistema nacional de abastecimiento del Estado peruano ha brindado parámetros para el diseño e implementación de los procesos de abastecimiento de distintas clases en el Ejército, los cuales han sido cumplidos con un alto grado de eficiencia por parte de las Divisiones del Ejército. Las distintas directivas del Ejército han ayudado a que los procesos de

abastecimiento de víveres (clase I) cumplan con todas sus etapas, aunque en escenarios de geografía difícil, como el de la selva, han obtenido resultados poco provechosos en términos del tiempo en que los bienes llegan a las manos del usuario final y la satisfacción que producen en él. La principal función de la V División del Ejército es la vigilancia de fronteras, así como el apoyo en la lucha contra el narcotráfico y el terrorismo. Estas tareas requieren de un alto grado de motivación del personal que sirve en las distintas unidades de frontera de selva, por lo que la provisión de víveres en la cantidad y calidad necesarias es una actividad que se prioriza en experiencias tan cercanas como la del Ejército Colombiano, y con la cual se generan brechas en la gestión con el caso peruano. A pesar de que la normativa del sistema de abastecimiento ordena las acciones en cada una de las etapas del proceso, así como establece responsabilidades, la logística empresarial proporciona lineamientos y acciones para mejorar la calidad de los productos que se originan de dicha cadena de abastecimiento. En ese sentido, los aspectos que necesita mejorar la V División del EP en el suministro de víveres son el almacenamiento y el transporte. La creación de un puesto de avanzada, con almacenes e infraestructura para motochatas, que funcione como plataforma de expedición, acercando las unidades militares desplegadas en las zonas de frontera de selva, desde el Putumayo hasta el sector de Morona, constituye una aplicación de las técnicas de logística que buscan ahorrar costos y mejorar los tiempos de distribución hacia cada punto de destino. La evaluación económica de esta acción estratégica, fundada en la necesidad generada de víveres, nos proporciona la seguridad de que la propuesta, aun cuando requiere de una inversión significativa, es viable, en términos del ahorro que se realiza del combustible que se destina a la V División del EP durante el periodo de diez años.

(Gamarra, Kuan, & Guerra, 2015), Tesis: *Mejoramiento de las capacidades de una Brigada del Ejército en guarnición y generación de valor público*. Universidad del Pacífico. Lima, Perú.

El 56% de las personas encuestadas opina que el nivel del entrenamiento en el Ejército es malo o muy malo; mientras que los expertos entrevistados opinan que esto se debe a la distracción y el excesivo empleo del personal en actividades administrativas, actividades de mantenimiento, así como en ceremonias y formaciones. El 26% de las personas encuestadas opina que el grado de confianza sobre las FF.AA. es alto o muy alto; mientras que el 48% opina que es bajo o muy bajo. Al utilizar el procedimiento QFD con la finalidad de mejorar el entrenamiento de la brigada, se obtuvieron las siguientes prioridades a tener en cuenta: Designación de una unidad para actividades administrativas, Personal en actividades de preparación de alimentos, Personal en comisiones y ceremonias, Personal en servicio de guardia, Incremento de presupuesto para entrenamiento. De igual manera, al utilizar el procedimiento QFD con la finalidad de mejorar la percepción de seguridad y defensa de la población hacia una brigada del Ejército, se obtuvieron las siguientes prioridades a tener en cuenta: Participación en desastres naturales, Disciplina, Sanción ejemplar ante actos de corrupción y Difusión de las actividades de la brigada. Se deben establecer procedimientos mejorados para cada aspecto considerado en los párrafos anteriores. Con ello se tendría un mayor nivel de entrenamiento del personal de la brigada y, de esta manera, se estaría generando valor público, ya que el personal estará listo para desarrollar cada capacidad que tiene el Ejército en óptimas condiciones. Es un hecho irrefutable el gran poder e influencia que tienen los medios de comunicación social masivos para orientar a la población hacia un determinado objetivo y/o acción; por tal razón, es sumamente necesario que se brinden los presupuestos requeridos y se hagan las coordinaciones pertinentes, para difundir adecuadamente las acciones que desarrolla el Ejército, con la finalidad de influir

favorablemente en la percepción de la población, con relación a las labores que cumple la institución en beneficio del país. Se debe emprender una cruzada formativa y educativa de lucha contra la corrupción, la cual debe de tener como lineamientos la ética profesional, la solvencia e integridad moral, la justicia, y un gran sentido de empatía para con los demás.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511**

Son todos aquellos artículos o equipos que constan en las tablas de dotación y equipo (T.D.E), como nivel orgánico individual o de unidad. Por la previsión de su empleo, son todos los artículos para los cuales se establecen dotaciones específicas de artículos y equipo de uso común o general tanto para una unidad como para el combatiente, son establecidas y autorizadas por el Comando General del Ejército y que pertenecen al nivel orgánico.

Esta clase de abastecimientos es determinada, obtenida y distribuida por cada uno de los Servicios Logísticos del Ejército. Como ejemplos de clase II se citan los siguientes:

**INTENDENCIA:** calzado, vestuario, suspender, cinturón de campaña, carpas individuales, estacas, palitroques, poncho de aguas, repuestos, vajilla de campaña, jarro, morral, tula, mochila, cantimplora, bolsa de dormir, colchón, almohada, cama, cocina de campaña, carpa de unidad, carpa de vehículo, hidropack, entre otros.

**MATERIAL DE GUERRA:** cascos de acero, armamento individual y colectivo, máscaras, brújulas, vehículos de combate, repuestos para

armas, aparatos de puntería, cargas básicas, material anti-motines, y otros.

TRANSPORTES: vehículos administrativos, tácticos y fluviales (moto, jeep, camioneta, camión, furgón, tanquero de combustible, cisterna de agua, grúa, ambulancia, carro taller, carro clínico, buseta, bus, furgoneta, montacargas) llantas, baterías, repuestos para vehículos, hídricos, remolques, herramientas del vehículo, etc.

SANIDAD: equipo de curación, equipo quirúrgico, medicinas paquete sanitario, cofre sanitario, repuestos para equipos médicos, y más. (MI4-TASE8-01, 2014)

### **2.2.1.1. Distribución de los artículos de Intendencia**

#### **2.2.1.1.1. Vigente**

La palabra vigente es un adjetivo que delata la cualidad de vigencia (de la combinación del verbo latino *vigere*, que significa “tener vigor”, la partícula *-nt-*, que significa “agente” y el sufijo *-ia*, que significa “cualidad”) de una cosa. Lo vigente puede ser definido además como aquello que está en vigor, que es válido o que es actual. El significado preciso del término vigente depende de si se refiere a un objeto, una costumbre o tradición, o a una persona. La vigencia de las personas. Cuando se utiliza el término vigente en relación a personas concretas, significa que el sujeto en cuestión tiene un papel importante o se encuentra en una posición de primacía o liderazgo en una actividad determinada, que puede ser política, deportiva, artística, científica, etc. Generalmente se utiliza en relación a personas que llevan mucho tiempo desempeñándose en ese campo y continúan desempeñándose exitosamente. Por ejemplo: “el tenista Roger Federer demostró su vigencia al ganar el torneo”. O también “los Rolling Stones continúan vigentes en el ámbito musical después de muchas décadas de trabajo”. La

vigencia de los objetos. Cuando el término vigente se utiliza en relación a objetos, suele significar la caducidad del mismo, es decir, la pérdida de su valor (práctico, comercial, alimenticio, etc.) a partir de cierto momento. Por ejemplo: “los diskettes han perdido su vigencia como medio de guardar información, debido a la existencia del CD y el DVD”. Se dice que un objeto conserva su vigencia si, a pesar del paso del tiempo, continúa siendo utilizable, comestible o valioso comercialmente. La vigencia de las costumbres y leyes. El concepto de vigencia también se utiliza para hacer referencia a las leyes, costumbres o a las normas sociales. Se dice que una norma o costumbre está vigente cuando aún se aplica entre la población y es aceptada como necesaria o importante por las personas. (Deborah, 2015)

#### **2.2.1.2. Control de Calidad**

El control de calidad es el proceso donde se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y manufacturabilidad de un producto o servicio. El control de calidad como proceso debe tener en consideración las etapas de planificación, control y mejora. La calidad, en este sentido, no solo se refiere a la durabilidad de un producto o la satisfacción en un servicio, el control de calidad son herramientas y mecanismos que implican inspección, control, garantía, gestión y entrega de los productos y servicios. La gestión de calidad planifica este proceso teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Financiero: el uso efectivo de los recursos.

Comercial: el mantenimiento de la competitividad en relación a su calidad y precio.

Técnico: eficiencia y seguridad en los procesos.

El control de calidad puede hacerse dentro de la misma empresa, a través de su departamento de control de calidad, o externamente, cuando por ejemplo el Estado, controla que los alimentos estén en buenas condiciones sanitarias, o no contengan aditivos prohibidos; o cuando se controla la calidad del agua que llega a los hogares, o si el servicio de transporte es adecuado. (DeConceptos.com, 2017)

#### **2.2.1.2.1. Inspección de Calidad**

La inspección en lo referente a la calidad consiste en examinar y medir las características de calidad de un producto, así como sus componentes y materiales de que está elaborado, o de un servicio o proceso determinado, todo ello utilizando instrumentos de medición, patrones de comparación o equipos de pruebas y ensayos, para ver si cumple o no los requisitos especificados. Se entiende por inspección el conjunto de procedimientos de medición, de verificación y ensayos que tienen por objeto comparar un producto con su especificación. Por tanto, los sistemas de inspección sirven para confirmar que el sistema de calidad funciona según lo previsto. Normalmente se hace por muestreo y solo se usa el control 100% para características importantes de seguridad, funcionalidad o normas.

Tipos de inspección. En el control de calidad se distinguen dos tipos de inspección para controlar los procesos productivos, estos son:

Inspección por Atributos es el tipo de inspección en que cada artículo es clasificados implemente en defectuoso o no

defectuoso o sea cuenta el número de defectos por unidad, de acuerdo a un conjunto de especificaciones.

Inspección por Variables. Es la inspección de una unidad de medida en la que una característica específica de calidad es medida con una escala continua, como ocurre con kilogramos, centímetros, metros por segundo, etc. y su valor es anotado. (SANCHEZ, 2017)

## **2.2.2. Variable II: Satisfacción del Personal de Tropa**

### **2.2.2.1. Equipo y Material**

#### **2.2.2.1.1. Cantidad**

Se denomina cantidad a todo aquello que es medible y susceptible de expresarse numéricamente, pues es capaz de aumentar o disminuir. En Matemática, las cantidades positivas son las que se agregan unas a otras, y las negativas las que disminuyen el valor de las cantidades positivas a las que se contraponen. Las cantidades continuas son aquellas cuyas unidades no están separadas entre sí, como cuando se mide un recipiente que contiene agua o aceite. Lo opuesto son cantidades discretas. Las cantidades imaginarias son las de índice par de una cantidad negativa. Se llaman así pues extraer esa raíz es imposible. Las que no son imaginarias son reales. Las que miden cosas de la misma especie son cantidades homogéneas y heterogéneas en caso contrario.

Se habla también de cantidad para referirse a algo que existe en abundancia (por ejemplo “hay gran cantidad de gente” o “tanta cantidad de objetos no cabe en el camión”, o “tiene una gran cantidad de dinero”. Las cantidades según las magnitudes pueden expresarse en gramos, en metros o

en litros, con sus múltiplos o submúltiplos. En Lenguaje, los adverbios de cantidad, como todos los adverbios son palabras invariables modifican fundamentalmente al verbo y también en ciertos casos, a los adjetivos, a otros adverbios o a toda la oración. Son adverbios de cantidad: poco, mucho, todo, apenas, nada, justo, demasiado y bastante. (DeConceptos.com, 2017)

#### **2.2.2.2. Vestimenta**

La vestimenta es el conjunto de prendas generalmente textiles fabricadas con diversos materiales y usadas para vestirse, protegerse del clima adverso y en ocasiones por pudor ropa interior. En su sentido más amplio, incluye también los guantes para cubrir las manos, el calzado (zapatos, zapatillas y botas) para cubrir los pies y gorros, gorras y sombreros para cubrir la cabeza. Los objetos como bolsos y paraguas se consideran complementos más que prendas de vestir.

La palabra vestimenta se utiliza como sinónimo de vestido o vestidura. Un vestido es la prenda o conjunto de prendas exteriores que cubren el cuerpo. Una vestidura también puede hacer referencia al conjunto de prendas, aunque el término se usa para nombrar al vestido de los sacerdotes en el culto divino. La vestimenta incluye a la ropa interior, los pantalones, las chombas, las camisetas, las camperas y el calzado, entre otros productos. En su sentido más amplio, nombra al total de prendas textiles que se utilizan para protegerse del clima, para vestirse y por pudor. La vestimenta, en definitiva, permite evitar el contacto del aire frío o de la lluvia con la piel, proteger al cuerpo de la radiación ultravioleta y las quemaduras producidas por el sol,

y ocultar los genitales y las partes del cuerpo que se evitan mostrar en público. Factores determinantes de los diferentes tipos de indumentaria. El principal factor determinante del tipo de ropa en las diferentes épocas y lugares es el clima. En la evolución de la indumentaria también han influido los diferentes estilos o modas, los materiales y tecnologías disponibles, los códigos sexuales, la posición social, las migraciones humanas y las tradiciones. (Merino, 2009)

#### **2.2.2.2.1. Uniforme completo**

Un uniforme completo es un conjunto estandarizado de ropa usado por miembros de una organización mientras participan en la actividad de ésta. Sea ropa militar de gala o de campaña, se trata de ropa corporativa que ha de transmitir una buena imagen corporativa, que se infiere directamente del aspecto estético. La batalla se libra pues en confeccionar ropa funcional y que transmita un aspecto impoluto durante el mayor tiempo posible. Es hacer compatible, por ejemplo, la refriega en un ejercicio táctico y, acto seguido, pasar revista o desfilarse ante la superioridad, haciendo ambas actividades con el mismo uniforme de campaña.

La multifuncionalidad de la ropa militar está motivada por tres factores: el usuario (pide confort y prestaciones), el servicio (supone diferentes condiciones y entornos), y la uniformidad (trata de ofrecer una imagen homogénea, a la vez que cuidada). La mejora en los uniformes está impulsada por las exigencias de los usuarios, así como por los avances en campos como la nanotecnología y los 'textiles inteligentes'. El tejido empleado ha de ser multifuncional para atender diferentes facetas de protección: balística, explosión, llamas, productos químicos, agentes

biológicos, pinchazos, insectos, lluvia, frío, radiación ultravioleta y calor extremo. Dicho de otro modo, los nuevos trajes de combate deben ser ignífugos, impermeables, auto limpiables con luz solar, antimicrobianos y, además, el tejido deberá tener propiedades antiestáticas. Se valora también su comodidad y su buena imagen, características que evitan el rechazo que a veces producen las prendas de seguridad en los usuarios (JOBWEAR, 2013)

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

- **Abastecimiento:** El abastecimiento es aquella acción que consiste de aprovisionarse de aquello que resulta necesario para vivir o bien de aquello que es básico para llevar a cabo determinada actividad. (Ucha, Abastecimiento, 2013)
- **Control de Calidad:** El control de calidad es el proceso donde se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenibilidad y manufacturabilidad de un producto o servicio. El control de calidad como proceso debe tener en consideración las etapas de planificación, control y mejora. (DeConceptos.com, 2017)
- **Distribución:** Se denomina distribución al reparto de uno o varios elementos. Obviamente, el término admite una amplia variedad de usos, siendo el económico el más frecuente de escuchar. Desde esta perspectiva, la distribución haría alusión al modo en que los ingresos económicos de un determinado grupo social son repartidos entre cada uno de sus integrantes. (Gabriel, 2008)
- **Equipo:** Como proporcionar de todo lo que se necesita para el uso particular de una persona; proveer de algún equipo a determinados establecimientos como hospitales, negocios, industrias, etc. (Diccionario Actual, 2013)
- **Satisfacción:** La satisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada cumple sus

expectativas. La satisfacción muestra un nivel de encanto personal producido por la satisfacción de que ha cumplido un deseo determinado. (Nicuesa, 2015)

- **Material:** Un material es cualquier sustancia que presenta una propiedad útil, ya sea la misma mecánica, óptica, eléctrica o térmica. (Ucha, Material, 2012)
- **Vestimenta:** La palabra vestimenta se utiliza para señalar todas aquellas prendas de ropa o de vestido a las que los seres humanos recurren para cubrir su cuerpo y poder así abrigarse o protegerse de los diferentes tipos de clima. La vestimenta no es sin embargo un elemento puramente funcional si no que desde el desarrollo de sociedades más complejas la misma se ha relacionado con la necesidad de marcar diferencias, modas, tendencias, jerarquías, status o incluso simples gustos personales de cada individuo en el conjunto de la sociedad. (Bembire, 2010)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.7.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

HE1 : Existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia de clases II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

HE2 : Existe una relación directa y significativa entre el control de calidad de clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Definición Conceptual

- **Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511:** Son todos aquellos artículos o equipos que constan en las tablas de dotación y equipo (T.D.E), como nivel orgánico individual o de unidad. Por la previsión de su empleo, son todos los artículos para los cuales se establecen dotaciones específicas de artículos y equipo de uso común o general tanto para una unidad como para el combatiente, son establecidas y autorizadas por el Comando General del Ejército y que pertenecen al nivel orgánico. (MI4-TASE8-01, 2014)
- **Satisfacción del Personal de Tropa:** La satisfacción es un sentimiento que aparece cuando las cosas que tenemos o que hemos conseguido nos parecen suficientes o cubren por sí mismas nuestras expectativas. Todas las personas de alguna u otra manera tenemos un sentimiento de satisfacción 'sana', que nos ayuda a seguir buscando, a intentar ser mejores cada vez, y a progresar en nuestra jerarquía de prioridades, en busca de la autorrealización. Por lo tanto, desde esta perspectiva, la satisfacción es una emoción buena y necesaria, que nos impulsa hacia el crecimiento personal. (Fernández, 2016)

## 2.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	Distribución de los artículos de Intendencia	Porcentaje de cumplimiento de entrega de la dotación de 2 veces al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está conforme con la dotación de artículos de intendencia que recibe por parte del Ejército del Perú?</li> <li>• ¿La distribución de artículos de intendencia que recibe cumplen con la entrega de toda la dotación de dos veces al año?</li> <li>• ¿Se encuentra conforme que el abastecimiento de Clase II sea periódicamente dos veces al año?</li> </ul>
		Vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los artículos de intendencia recibidos por parte del batallón de intendencia están relacionadas a las necesidades recientes y no pasadas?</li> <li>• ¿Existen artículos de intendencia expirados dentro de su Unidad los cuales deberían ser renovados?</li> <li>• ¿Consideras que los artículos de Clase II tienen vigencia programadas?</li> </ul>
	Control de Calidad	Inspección de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los artículos de intendencia de Clase II que se le otorga en su unidad tienen los correctos estándares de calidad?</li> <li>• ¿Cree usted que los artículos de intendencia tienen una correcta funcionalidad, durabilidad y resistencia?</li> <li>• ¿Consideras que las inspecciones de calidad son eficientes para un buen control de calidad de los artículos de Clase II?</li> </ul>
		Autenticidad y Conformidad de material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las marcas de los materiales entregados por el Batallón de Intendencia son verídicas y no se encuentran adulteradas?</li> <li>• ¿Se encuentra conforme con la calidad de los artículos de Clase II que proporciona el batallón de intendencia a su unidad?</li> <li>• ¿Los artículos de Clase II recibidos en su batallón están de acuerdo a las necesidades establecidas y sus requerimientos enviados?</li> </ul>

Satisfacción del Personal de Tropa	Equipo y Material	Cantidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que la cantidad de equipo y material asignado es suficiente?</li> <li>• ¿Cree usted que se debería adicionar algo al material y equipo recibido para una mayor satisfacción?</li> <li>• ¿Está usted satisfecho con el número de equipo y material recibido durante su permanencia en el SAA?</li> </ul>
		Estado del Material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el estado del equipo y material está en las mejores condiciones?</li> <li>• ¿Cree usted satisfactorio el almacenamiento del equipo y material?</li> <li>• ¿Considera que se debe renovar el equipo y material para una mayor satisfacción?</li> </ul>
	Vestimenta	Uniforme completo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se siente usted satisfecho con el uniforme asignado?</li> <li>• ¿Cree usted que se debería añadir algún accesorio al uniforme para su mejor satisfacción?</li> <li>• ¿Cree usted que el número de uniformes entregados es relativo con el uso que hacen de ellos en sus actividades?</li> </ul>
		Mantenimiento de Uniformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se siente usted satisfecho con la manera de realizar mantenimiento a los uniformes?</li> <li>• ¿Cree usted que puede realizar el mantenimiento de sus uniformes adecuadamente?</li> <li>• ¿Considera usted dificultoso el mantenimiento de algún uniforme que provoca su satisfacción?</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III.**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de investigación, estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis**

#### **3.1.1. Descripción del diseño**

El diseño de la investigación corresponde al No experimental, de carácter transversal; por cuanto, no tuvo como propósito manipular una de las variables a fin de causar un efecto en la otra, sino que se trabajó sobre situaciones ya dadas; y transversal porque el instrumento utilizado para capitalizar los datos de las unidades de estudio se aplicó en una sola oportunidad. Según Hernández, Fernández & Baptista (2003), describe como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Clasificado como Transaccionales o transversales; son los que se encargan de recolectar datos en momento único, describe variables en ese mismo momento o en un momento dado.

#### **3.1.2. Tipo – Nivel**

El tipo de investigación utilizado es el de básico. Según Zorrilla (1993) La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. Además, es de nivel Descriptiva-Correccional. Según Hernández, Et Al. (1998) La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y tanto en la correccional que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular).

### 3.1.3. Enfoque

El enfoque es cuantitativo, ya que empleara la recolección y el análisis de los datos, para contestar las preguntas de investigación y probar la hipótesis. Según Calero J.L. (2002) Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

Se establecen una población de 215 TSM del Batallón de Comandos N° 19 - 2017

### 3.2.2. Muestra

Es probabilístico, tomando en cuenta a los 215 Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

$$\begin{aligned} N &= 215 \\ Z &= 1.96 \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \\ d &= 0.05 \end{aligned}$$

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(215) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (215 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{206.486}{1.4954}$$

$$n = 138.0808$$

139 Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19, Resultando como muestra de la investigación.

### 3.3. Técnicas para la recolección de datos

#### 3.3.1. Descripción de los instrumentos

Para los cadetes del Servicio de Intendencia participantes en la investigación, el instrumento empleado fue el cuestionario, a través de la técnica de encuesta autoaplicado, siendo este instrumento de recolección de datos semi estructurado y constituido por 24 preguntas (cerradas), correlacionadas por cada indicador, la que tuvo por finalidad determinar la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19. Los criterios de construcción del instrumento recogida de datos (cuestionario) fueron los siguientes:

El presente Cuestionario solo incluye preguntas cerradas, con lo cual se busca reducir la ambigüedad de las respuestas y favorecer las comparaciones entre las respuestas.

Cada indicador de la variable independiente será medido a través de (3) preguntas justificadas en cada uno de los indicadores y dimensiones de la variable dependiente, con lo cual se le otorga mayor consistencia a la investigación.

Todas las preguntas serán precodificadas, siendo sus opciones de respuesta las siguientes:

Tabla 2. *Diagrama de Likert*

SI	NO	TAL VEZ
----	----	---------

Fuente: Desarrollada en 1932 por el sociólogo Rensis Likert

Todas las preguntas reflejan lo señalado en el diseño de la investigación al ser descriptivas-Correlacional.

Las preguntas del Cuestionario están agrupadas por indicadores de la variable independiente con lo cual se logra una secuencia y orden en la investigación.

No se ha sacrificado la claridad por la concisión, por el contrario, dado el tema de investigación hay preguntas largas que facilitan el recuerdo, proporcionando al encuestado más tiempo para reflexionar y favorecer una respuesta más articulada.

Las preguntas han sido formuladas con un léxico apropiado, simple, directo y que guardan relación con los criterios de inclusión de la muestra.

Para evitar la confusión de cualquier índole, se han referido las preguntas a un aspecto o relación lógica enumerada como subtítulo y vinculadas al indicador de la variable independiente.

De manera general, en la elaboración del cuestionario se ha previsto evitar, entre otros aspectos: inducir las respuestas, apoyarse en las evidencias comprobadas, negar el tema que se interroga, así como el desorden investigativo.

La precodificación de las respuestas a las preguntas establecidas en la encuesta se precisa en la siguiente tabla:

La utilización de las preguntas cerradas tuvo como base evitar o reducir la ambigüedad de las respuestas y facilitar su comparación. Adjunto a la encuesta se colocó un glosario de términos especificando aquellos aspectos técnicos presentes en las preguntas determinadas. Además, las preguntas fueron formuladas empleando escalas de codificación para facilitar el procesamiento y análisis de datos, enlazando los indicadores de la variable de causa con cada uno de los indicadores de la variable de efecto, lo que dio la consistencia necesaria a la encuesta.

### 3.3.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para efectos de la validación del instrumento se acudió al “Juicio de Expertos”, para lo cual se sometió el cuestionario de preguntas al análisis de dos profesionales de la Escuela Militar de Chorrillos “CFB”, con grado de magíster, cuya apreciación se resumen en el siguiente cuadro y el detalle como anexo.

Tabla 3. Validez y Confiabilidad según Expertos

N°	EXPERTOS	% VALIDACION
01	DR. CASIMIRO URCOS, JAVIER FRANCISCO	80%
02	DR. GARCÍA HUAMANTUMBA, CAMILO FERMÍN	80%
Promedio		<b>80%</b>

El documento mereció una apreciación promedio de 80% se hace constar fue el instrumento se sujetó para su mejoramiento a una prueba piloto aplicada a cadetes del Servicio de Intendencia.

### 3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Los métodos utilizados para el procesamiento de los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos, así como para su interpretación posterior, han sido el análisis y la síntesis, que permitió una mejor definición de los componentes individuales del fenómeno estudiado; y, de deducción-inducción, que permitió comprobar a través de hipótesis determinadas el comportamiento de indicadores de la realidad estudiada.

La base de datos y el análisis, recodificación de variables y la determinación de la estadística descriptiva e inferencial. Para las Pruebas de Hipótesis hemos utilizados la Prueba de Correlación de Spearman (Rho) con dos

variables con categorías y el Análisis Exploratorio que sirve para comprobar si los promedios provienen de una distribución normal.

### **3.5. Aspectos éticos**

- Responsabilidad para asumir el contenido de la tesis.
- Veracidad en los argumentos, cifras y datos citados
- Respeto al derecho de autor, por el uso de citas o ideas de otros autores.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS**

#### 4.1. Descripción

##### Variable 1: Abastecimiento de clase II del Batallón de Intendencia N<sup>a</sup> 511

**P1. ¿Está conforme con la dotación de artículos de intendencia que recibe por parte del Ejército del Perú?**

Tabla 4. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 1*

Alternativa	Fi	Porcentaje
SI	81	58.27%
Tal Vez	25	17.99%
NO	33	23.74%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

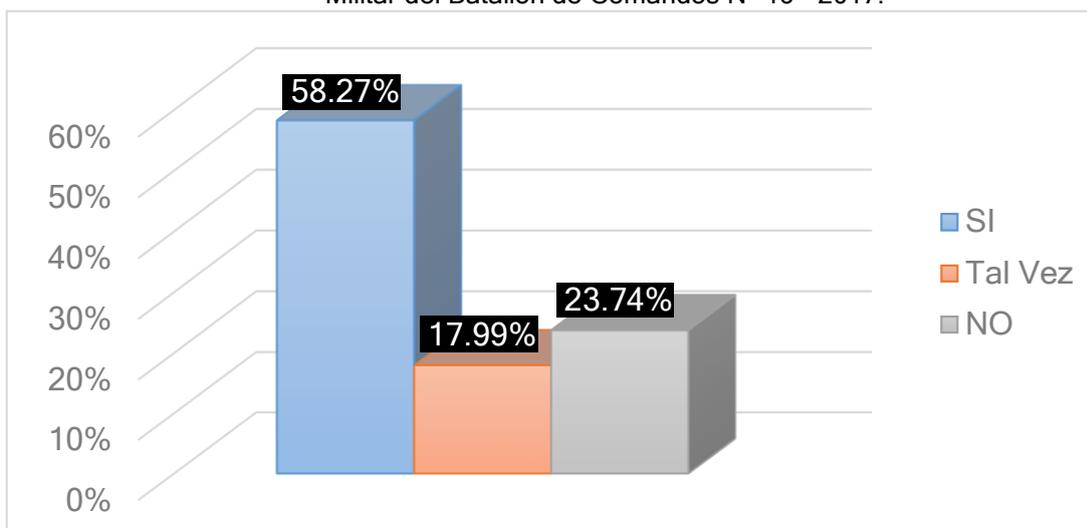


Figura 1. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 1*

Fuente: Tabla 4

Interpretación: En la Tabla 4 y la Figura 1 se observa que el 58.27% determina "SI", el 17.99% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 23.74% determinan "NO" que la dotación de artículos de intendencia que recibe por parte del Ejército del Perú

**P2. ¿La distribución de artículos de intendencia que recibe cumple con la entrega de toda la dotación de dos veces al año?**

Tabla 5. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 2*

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	89	64.03%
Tal Vez	26	18.71%
NO	24	17.27%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

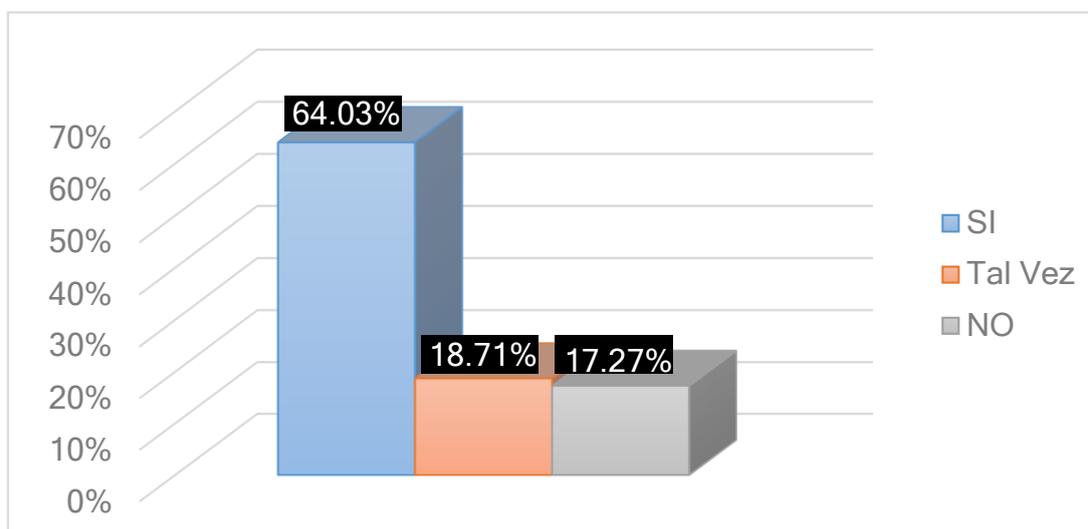


Figura 2. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 2*

Fuente: Tabla 5

Interpretación: En la Tabla 5 y la Figura 2 se observa que el 64.03% determina "SI", el 18.71% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 17.27% determinan "NO" que los artículos de intendencia que recibe cumplen con la entrega de toda la dotación de dos veces al año.

**P3. ¿Se encuentra conforme que el abastecimiento de Clase II sea periódicamente dos veces al año?**

Tabla 6. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	101	72.66%
<b>Tal Vez</b>	19	13.67%
<b>NO</b>	19	13.67%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

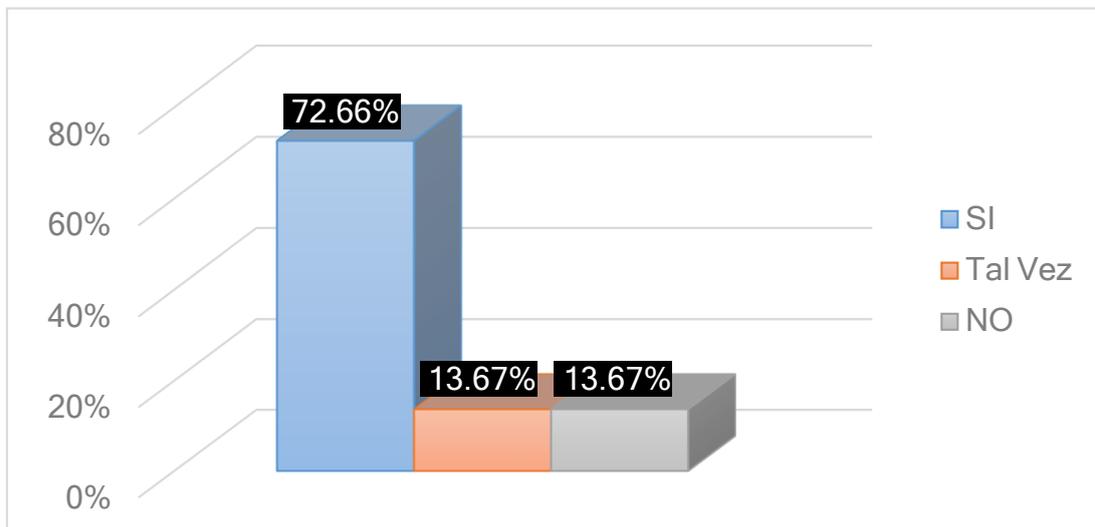


Figura 3. *Distribución de los artículos de Intendencia, Porcentaje de cumplimiento de entrega - 3*

Fuente: Tabla 6

Interpretación: En la Tabla 6 y la Figura 3 se observa que el 72.66% determina "SI", el 13.67% determina "TAL VEZ" y que el abastecimiento de Clase II sea periódicamente dos veces al año.

**P4. ¿Los artículos de intendencia recibidos por parte del batallón de intendencia están relacionadas a las necesidades recientes y no pasadas?**

Tabla 7. Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 1

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	91	65.47%
Tal Vez	17	12.23%
NO	31	22.30%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

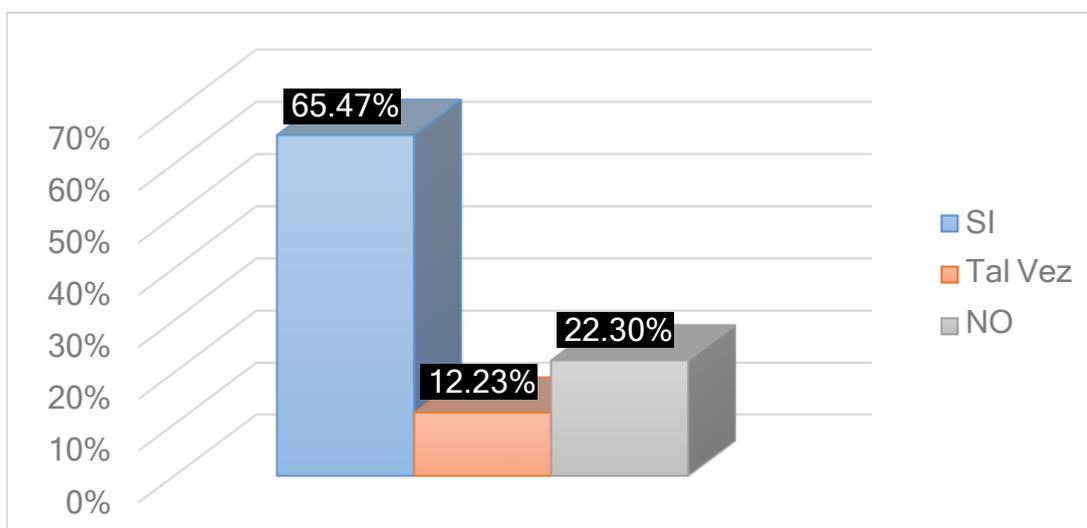


Figura 4. Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 1  
Fuente: Tabla 7

Interpretación: En la Tabla 7 y la Figura 4 se observa que el 65.47% determina “SI”, el 12.23% determina “TAL VEZ” y que la intendencia recibidos por parte del batallón de intendencia están relacionadas a las necesidades recientes y no pasadas.

**P5. ¿Existen artículos de intendencia expirados dentro de su Unidad los cuales deberían ser renovados?**

Tabla 8. *Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 2*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	83	59.71%
<b>Tal Vez</b>	29	20.86%
<b>NO</b>	27	19.42%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

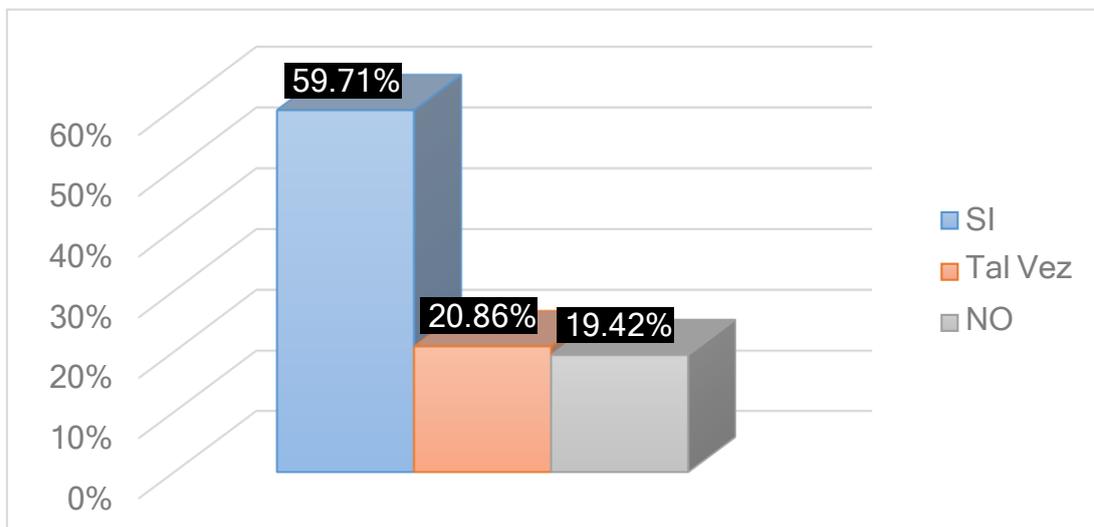


Figura 5. *Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 2*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En la Tabla 8 y la Figura 5 se observa que el 59.71% determina “SI”, el 20.86% determina “TAL VEZ” y que la gran mayoría con un 19.42% determinan “NO” que existen artículos de intendencia expirados dentro de su Unidad.

**P6. ¿Consideras que los artículos de Clase II tienen vigencia programadas?**

Tabla 9. *Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	94	67.63%
<b>Tal Vez</b>	21	15.11%
<b>NO</b>	24	17.27%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

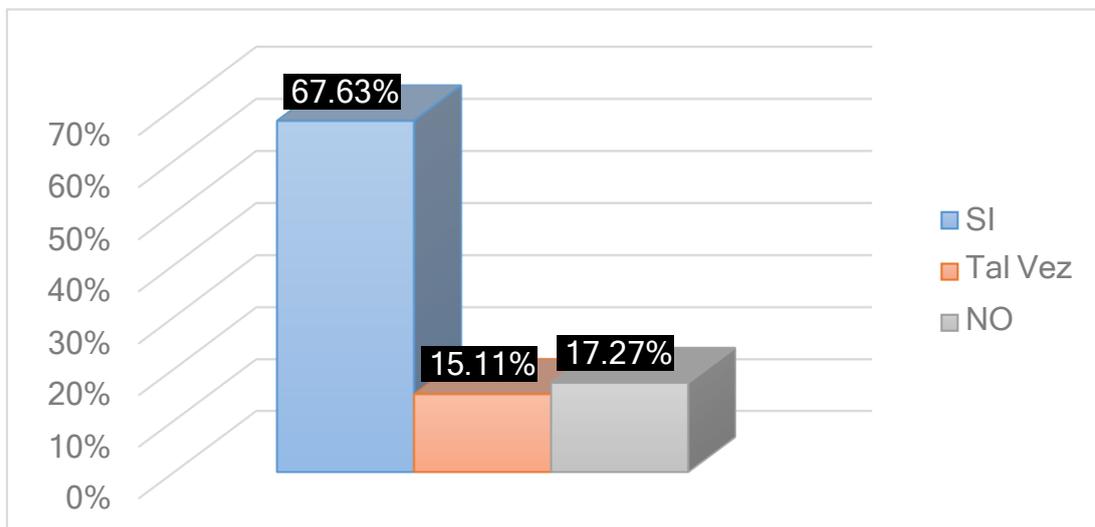


Figura 6. *Distribución de los artículos de Intendencia, Vigente - 3*  
Fuente: Tabla 9

Interpretación: En la Tabla 9 y la Figura 6 se observa que el 67.63% determina "SI", el 15.11% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 17.27% determinan "NO" que los artículos de Clase II tienen vigencia programadas.

**P7. ¿Los artículos de intendencia de Clase II que se le otorga en su unidad tienen los correctos estándares de calidad?**

Tabla 10. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 1

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	88	63.31%
Tal Vez	16	11.51%
NO	35	25.18%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

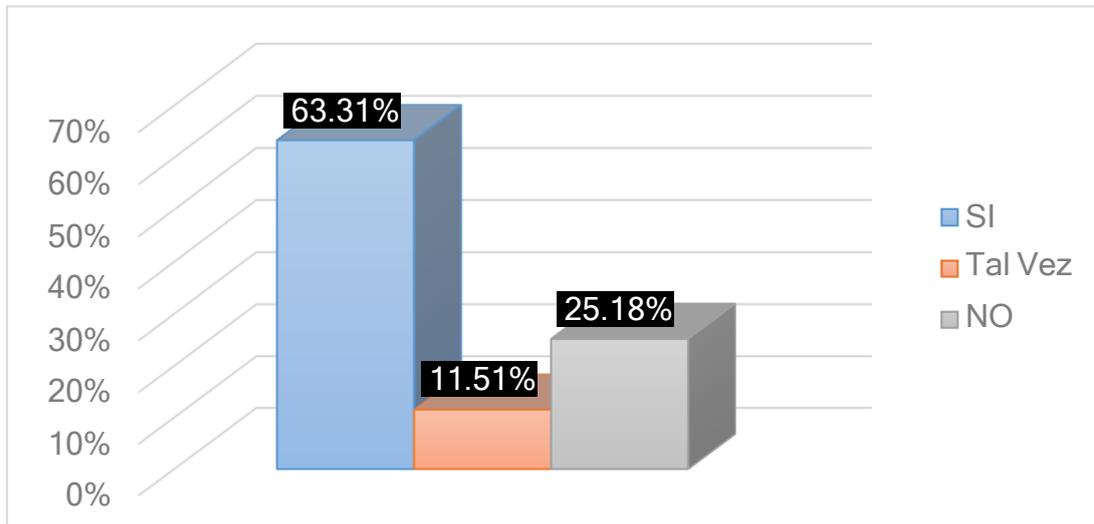


Figura 7. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 1  
Fuente: Tabla 10

Interpretación: En la Tabla 10 y la Figura 7 se observa que el 63.31% determina "SI", el 11.51% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 25.18% determinan "NO" que Los artículos de intendencia de Clase II que se le otorga en su unidad tienen los correctos estándares de calidad.

**P8. ¿Cree usted que los artículos de intendencia tienen una correcta funcionalidad, durabilidad y resistencia?**

Tabla 11. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 2

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	103	74.10%
<b>Tal Vez</b>	15	10.79%
<b>NO</b>	21	15.11%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

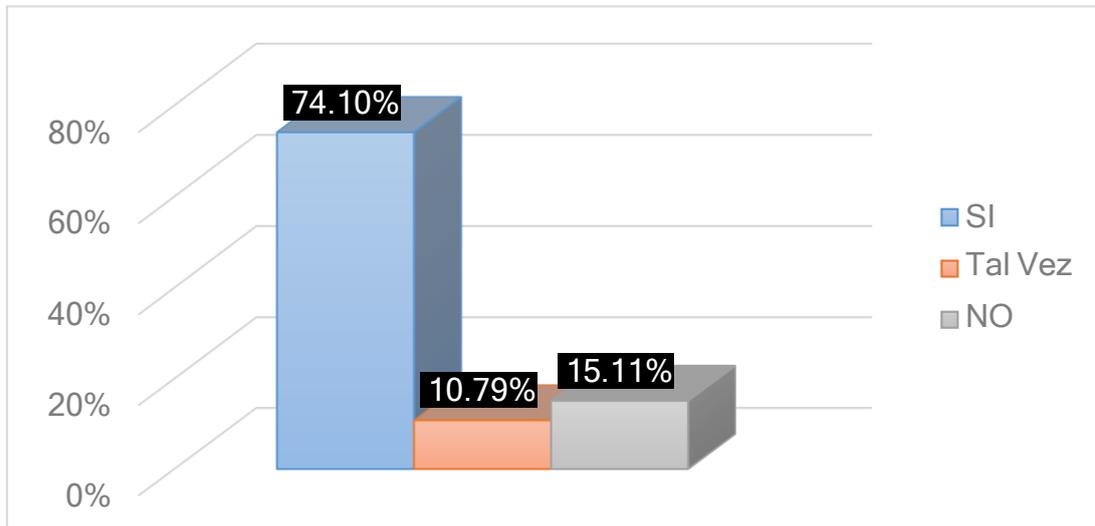


Figura 8. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 2  
Fuente: Tabla 11

Interpretación: En la Tabla 11 y la Figura 8 se observa que el 74.10% determina "SI", el 10.79% determina "TAL VEZ" y que los artículos de intendencia tienen una correcta funcionalidad, durabilidad y resistencia.

**P9. ¿Consideras que las inspecciones de calidad son eficientes para un buen control de calidad de los artículos de Clase II?**

Tabla 12. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 3

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	98	70.50%
Tal Vez	10	7.19%
NO	31	22.30%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

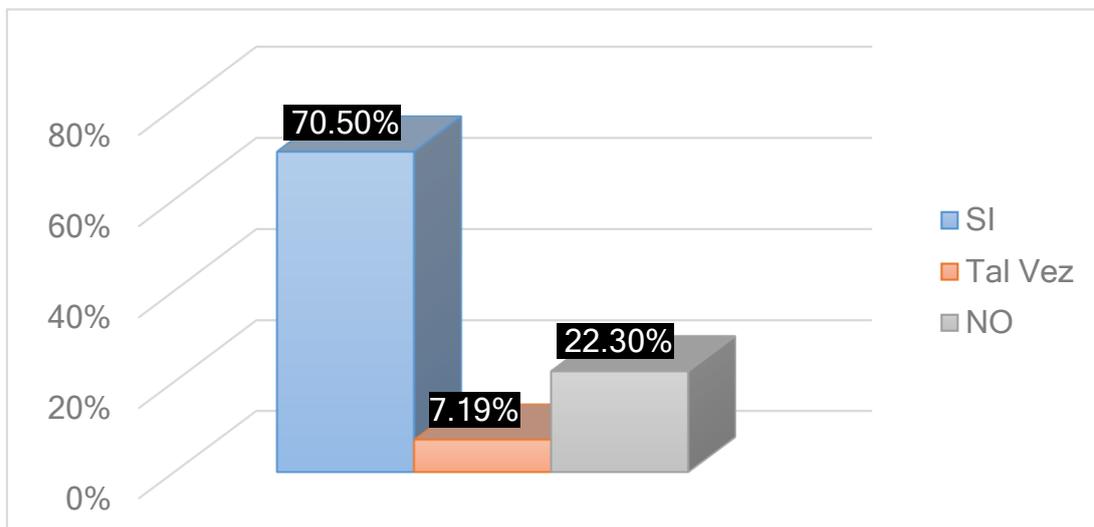


Figura 9. Control de Calidad, Inspección de Calidad - 3  
Fuente: Tabla 12

Interpretación: En la Tabla 12 y la Figura 9 se observa que el 70.50% determina "SI", el 7.19% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 22.30% determinan "NO" que las inspecciones de calidad son eficientes para un buen control de calidad de los artículos de Clase II.

**P10. ¿Las marcas de los materiales entregados por el Batallón de Intendencia son verídicas y no se encuentran adulteradas?**

Tabla 13. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 1

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	82	58.99%
Tal Vez	25	17.99%
NO	32	23.02%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

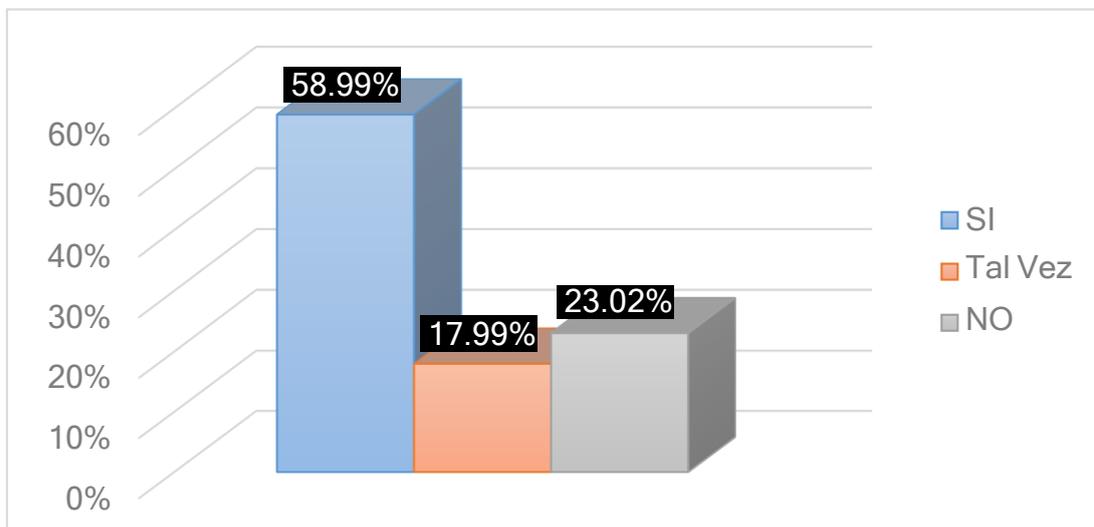


Figura 10. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 1  
Fuente: Tabla 13

Interpretación: En la Tabla 13 y la Figura 10 se observa que el 58.99% determina “SI”, el 17.99% determina “TAL VEZ” y que la gran mayoría con un 23.02% determinan “NO” que los materiales entregados por el Batallón de Intendencia son verídicos y no se encuentran adulteradas.

**P11. ¿Se encuentra conforme con la calidad de los artículos de Clase II que proporciona el batallón de intendencia a su unidad?**

Tabla 14. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 2

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	96	69.06%
Tal Vez	13	9.35%
NO	30	21.58%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

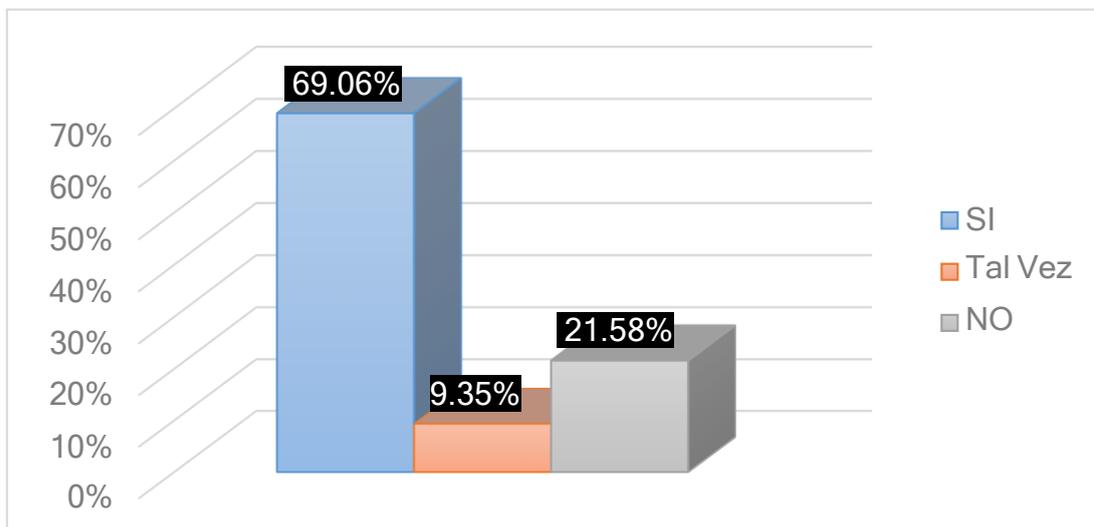


Figura 11. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 2  
Fuente: Tabla 14

Interpretación: En la Tabla 14 y la Figura 11 se observa que el 69.06% determina "SI", el 9.35% determina "TAL VEZ" y que la gran mayoría con un 21.58% determinan "NO" que la calidad de los artículos de Clase II que proporciona el batallón de intendencia a su unidad.

**P12 ¿Los artículos de Clase II recibidos en su batallón están de acuerdo a las necesidades establecidas y sus requerimientos enviados?**

Tabla 15. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 3

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	99	71.22%
Tal Vez	17	12.23%
NO	23	16.55%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

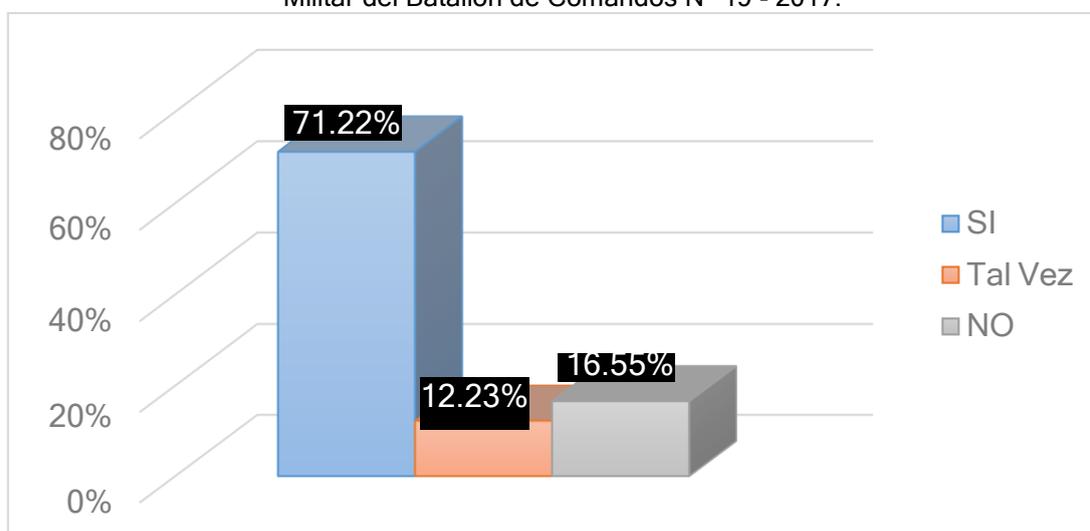


Figura 12. Control de Calidad, Autenticidad y Conformidad de material - 3

Fuente: Tabla 15

Interpretación: En la Tabla 15 y la Figura 12 se observa que el 71.22% determina “SI”, el 12.23% determina “TAL VEZ” y que la gran mayoría con un 16.55% determinan “NO” que Los artículos de Clase II recibidos en su batallón están de acuerdo a las necesidades establecidas y sus requerimientos enviados.

## Variable 2: Satisfacción del Personal de Tropa

**P13. ¿Cree usted que la cantidad de equipo y material asignado es suficiente?**

Tabla 16. *Equipo y Material, Cantidad - 1*

Alternativa	fi	Porcentaje
SI	69	49.64%
Tal Vez	45	32.37%
NO	25	17.99%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

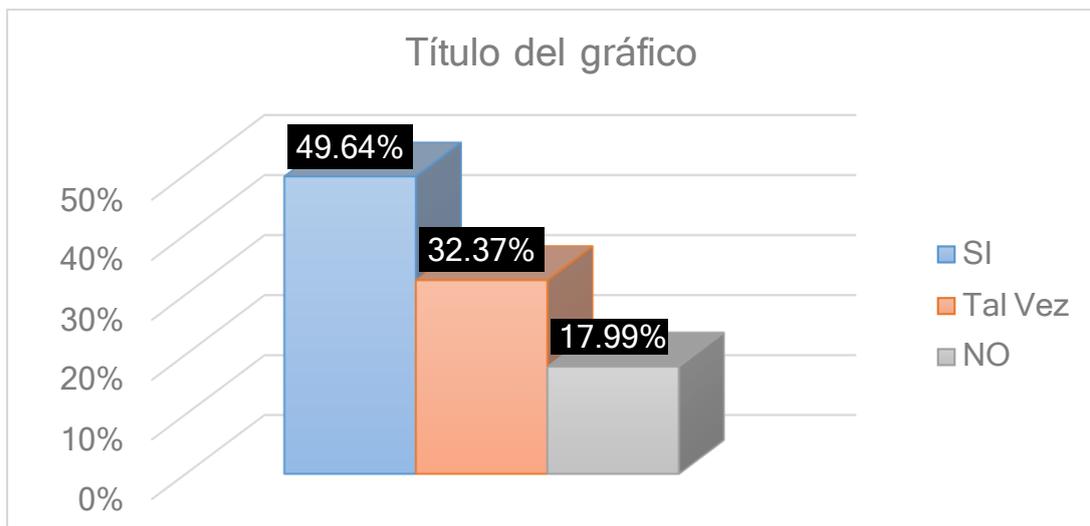


Figura 13. *Equipo y Material, Cantidad - 1*  
Fuente: Tabla 16

Interpretación: En la Tabla 16 y la Figura 13 se observa que la gran mayoría con un 49.64% determina “SI”, el 32.27% determina “TAL VEZ” y que el 17.99% determinan “NO” que la cantidad de equipo y material asignado es suficiente.

**P14. ¿Cree usted que se debería adicionar algo al material y equipo recibido para una mayor satisfacción?**

Tabla 17. *Equipo y Material, Cantidad - 2*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	78	56.12%
<b>Tal Vez</b>	33	23.74%
<b>NO</b>	28	20.14%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

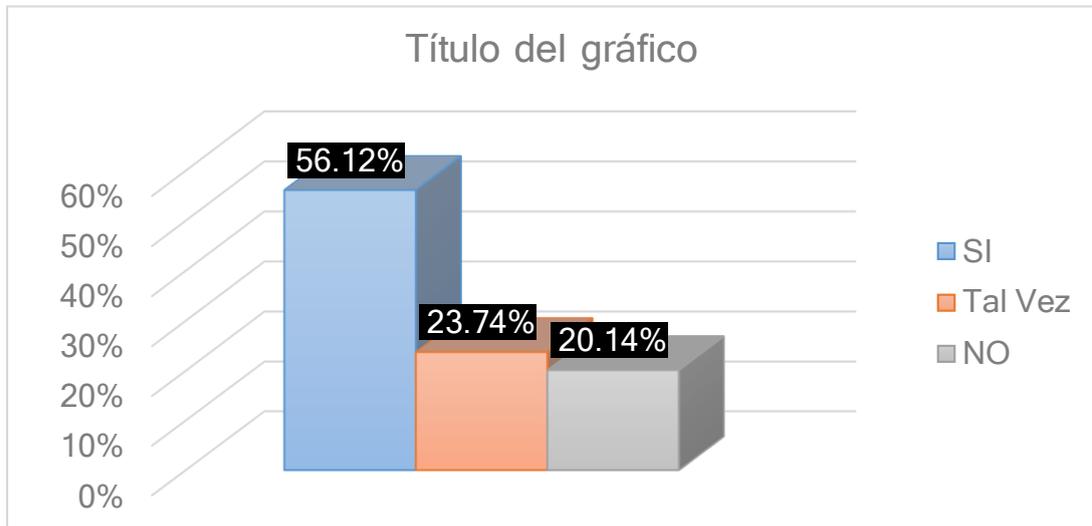


Figura 14. *Equipo y Material, Cantidad - 2*  
Fuente: Tabla 17

Interpretación: En la Tabla 17 y la Figura 14 se observa que la gran mayoría con un 56.12% determina “SI”, el 23.74% determina “TAL VEZ” y que el 20.14% determinan “NO” que se debería adicionar algo al material y equipo recibido para una mayor satisfacción.

**P15. ¿Está usted satisfecho con el número de equipo y material recibido durante su permanencia en el SAA?**

Tabla 18. *Equipo y Material, Cantidad - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	71	51.08%
<b>Tal Vez</b>	35	25.18%
<b>NO</b>	33	23.74%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

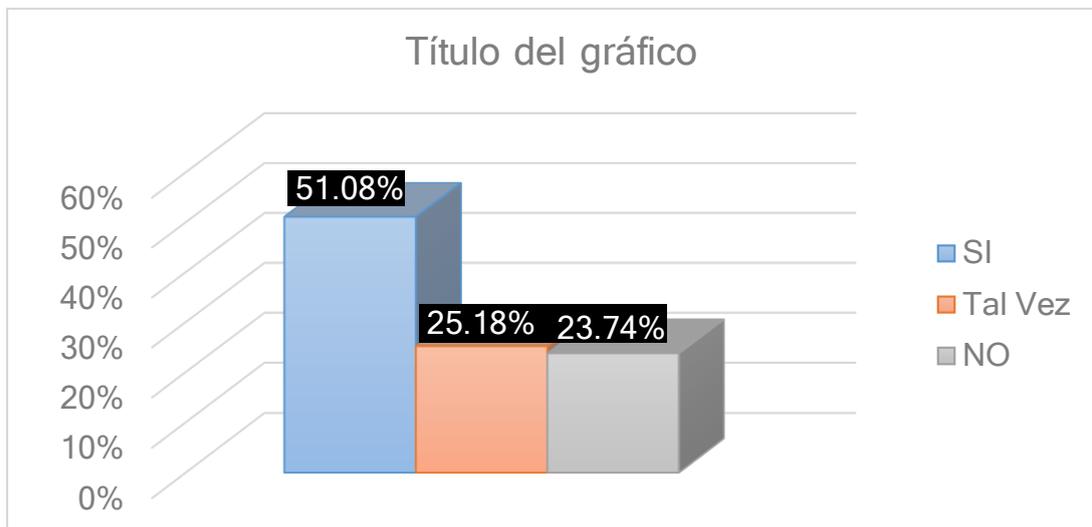


Figura 15. *Equipo y Material, Cantidad - 3*  
Fuente: Tabla 18

Interpretación: En la Tabla 18 y la Figura 15 se observa que la gran mayoría con un 51.08% determina “SI”, el 25.18% determina “TAL VEZ” y que el 23.74+% determinan “NO” que están satisfecho con el número de equipo y material recibido durante su permanencia en el SAA.

**P16. ¿Cree usted que el estado del equipo y material está en las mejores condiciones?**

Tabla 19. *Equipo y Material, Estado del Material - 1*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	68	48.92%
<b>Tal Vez</b>	23	16.55%
<b>NO</b>	48	34.53%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

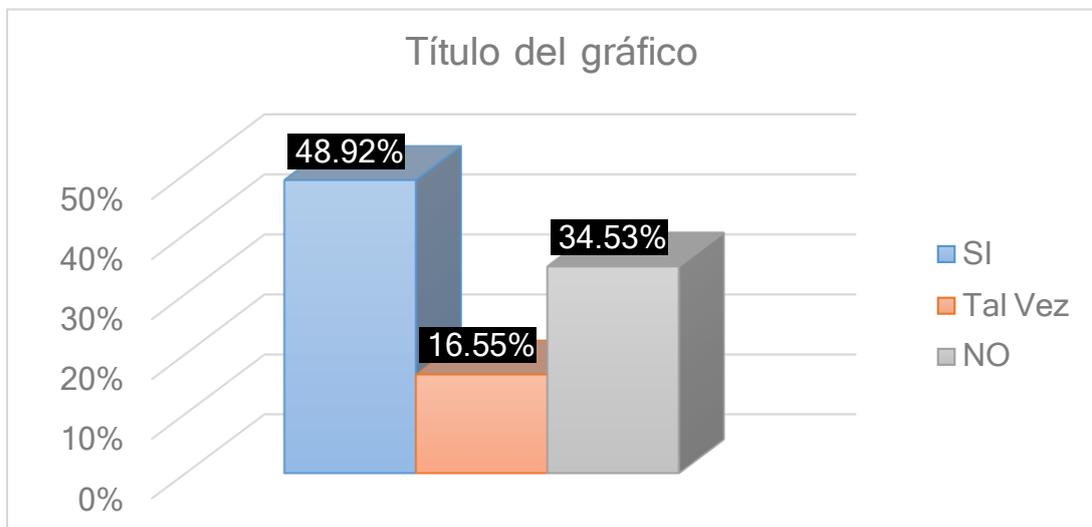


Figura 16. *Equipo y Material, Estado del Material - 1*  
Fuente: Tabla 19

Interpretación: En la Tabla 19 y la Figura 16 se observa que el 48.92% determina “SI”, el 16.55% determina “TAL VEZ” y que la gran mayoría con un 34.53% determinan “NO” que el estado del equipo y material está en las mejores condiciones.

**P17. ¿Cree usted satisfactorio el almacenamiento del equipo y material?**

Tabla 20. *Equipo y Material, Estado del Material - 2*

Alternativa	fi	Porcentaje
<b>SI</b>	81	58.27%
<b>Tal Vez</b>	29	20.86%
<b>NO</b>	29	20.86%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

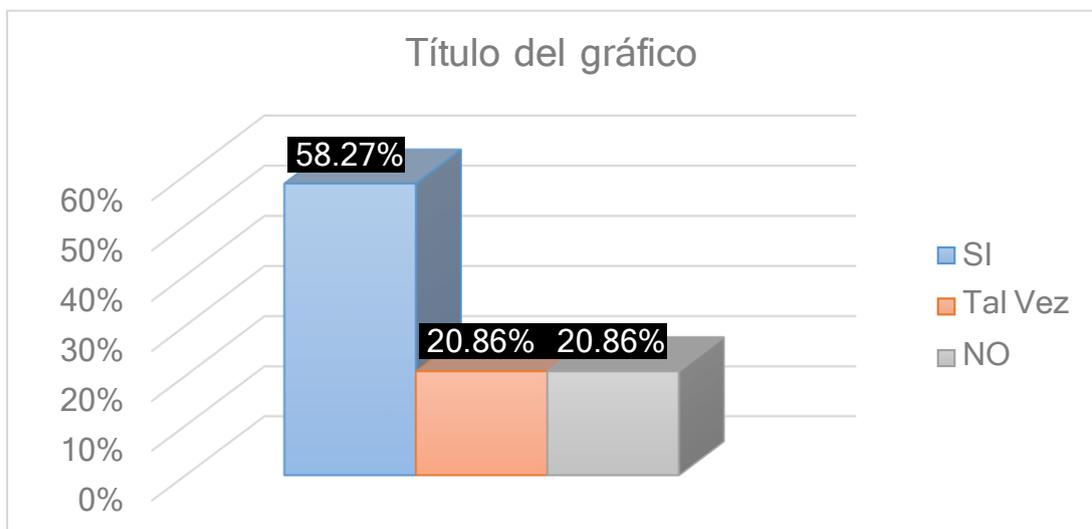


Figura 17. *Equipo y Material, Estado del Material - 2*  
Fuente: Tabla 20

Interpretación: En la Tabla 20 y la Figura 17 se observa que la gran mayoría con un 58.27% determina "SI", el 20.86% determina "TAL VEZ" y que el 20.86% determinan "NO" que el almacenamiento del equipo y material es satisfactorio.

**P18. ¿Considera que se debe renovar el equipo y material para una mayor satisfacción?**

Tabla 21. *Equipo y Material, Estado del Material - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	91	65.47%
<b>Tal Vez</b>	29	20.86%
<b>NO</b>	19	13.67%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

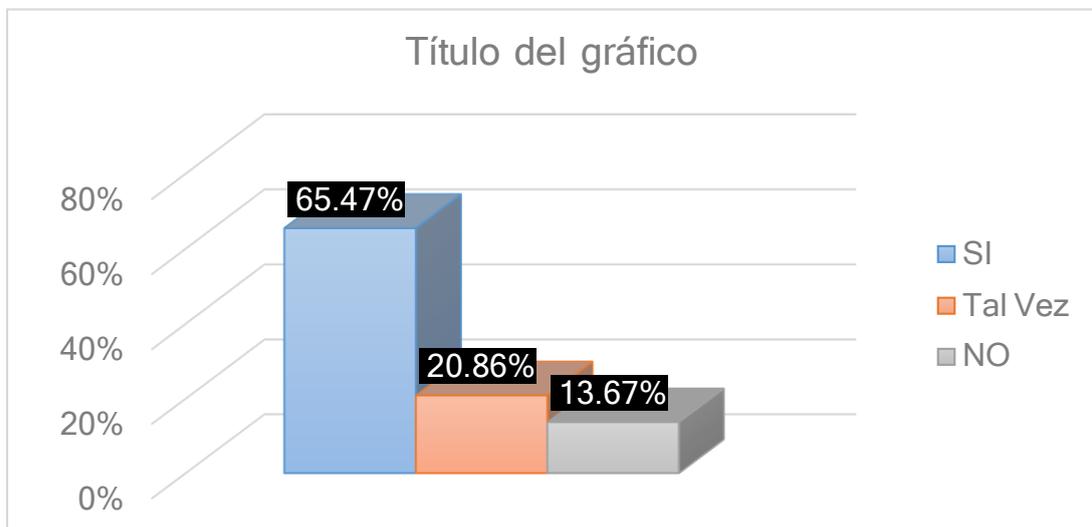


Figura 18. *Equipo y Material, Estado del Material - 3*  
Fuente: Tabla 21

Interpretación: En la Tabla 21 y la Figura 18 se observa que el 65.47% determina "SI", el 20.86% determina "TAL VEZ" y la gran mayoría con un 13.67% determinan "NO" que se debe renovar el equipo y material para una mayor satisfacción.

**P19. ¿Se siente usted satisfecho con el uniforme asignado?**

Tabla 22. *Vestimenta, Uniforme completo - 1*

Alternativa	fi	Porcentaje
<b>SI</b>	83	59.71%
<b>Tal Vez</b>	25	17.99%
<b>NO</b>	31	22.30%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

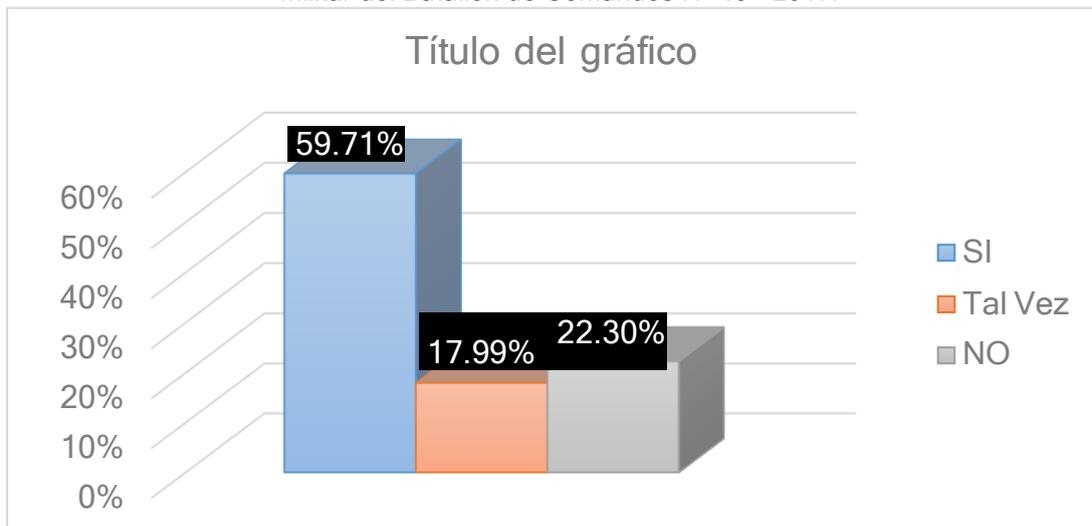


Figura 19. *Vestimenta, Uniforme completo - 1*  
Fuente: Tabla 22

Interpretación: En la Tabla 22 y la Figura 19 se observa que la gran mayoría con un 59.71% determina "SI", el 17.99% determina "TAL VEZ" y que el 22.30% determinan "NO" que están satisfechos con el uniforme asignado.

**P20. ¿Cree usted que se debería añadir algún accesorio al uniforme para su mejor satisfacción?**

Tabla 23. *Vestimenta, Uniforme completo - 2*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	69	49.64%
<b>Tal Vez</b>	33	23.74%
<b>NO</b>	37	26.62%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

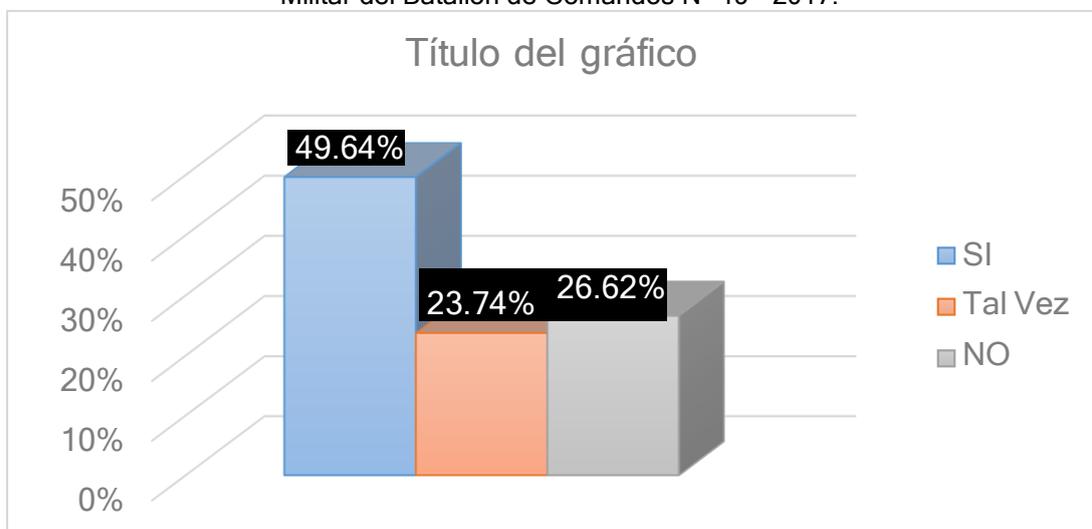


Figura 20. *Vestimenta, Uniforme completo - 2*  
Fuente: Tabla 23

Interpretación: En la Tabla 23 y la Figura 20 se observa que la gran mayoría con un 49.64% determina “SI”, el 23.74% determina “TAL VEZ” y que el 26.62% determinan “NO” que debería añadir algún accesorio al uniforme para su mejor satisfacción.

**P21. ¿Cree usted que el número de uniformes entregados es relativo con el uso que hacen de ellos en sus actividades?**

Tabla 24. *Vestimenta, Uniforme completo - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	78	56.12%
<b>Tal Vez</b>	43	30.94%
<b>NO</b>	18	12.95%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

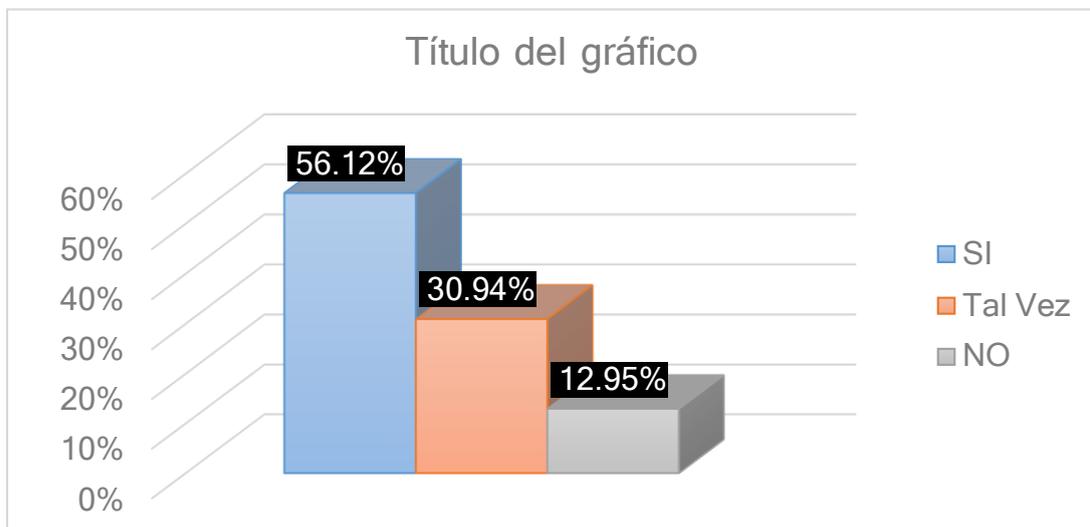


Figura 21. *Vestimenta, Uniforme completo - 3*  
Fuente: Tabla 24

Interpretación: En la Tabla 24 y la Figura 21 se observa que el 56.12% determina “SI”, el 30.94% determina “TAL VEZ” y que la gran mayoría con un 12.95% determinan “NO” que el número de uniformes entregados es relativo con el uso que hacen de ellos en sus actividades.

**P22. ¿Se siente usted satisfecho con la manera de realizar mantenimiento a los uniformes?**

Tabla 25. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 1*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	67	48.20%
<b>Tal Vez</b>	41	29.50%
<b>NO</b>	31	22.30%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

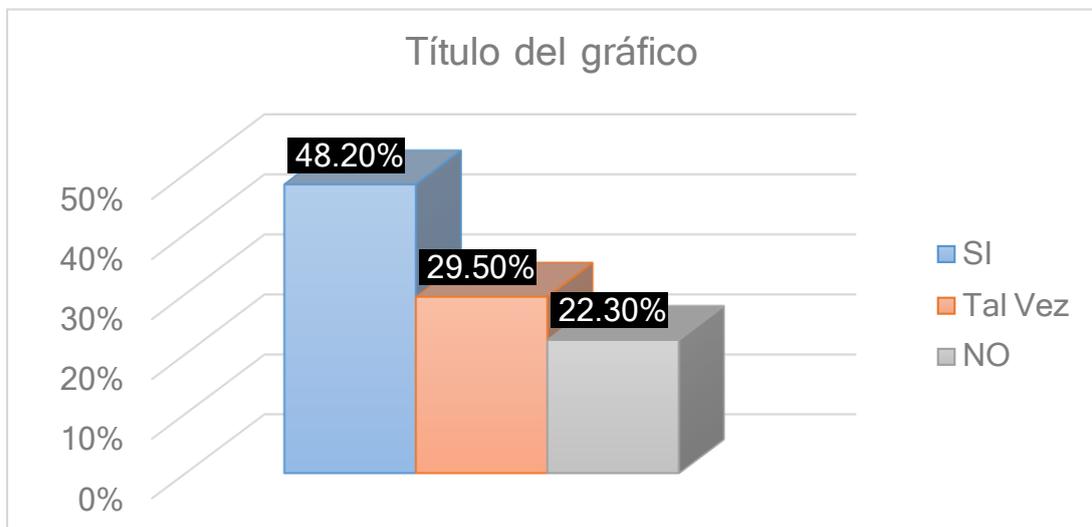


Figura 22. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 1*  
Fuente: Tabla 25

Interpretación: En la Tabla 25 y la Figura 22 se observa que la gran mayoría con un 48.20% determina “SI”, el 29.50% determina “TAL VEZ” y que el 22.30% determinan “NO” que están satisfechos en la manera de realizar mantenimiento a los uniformes.

**P23. ¿Cree usted que puede realizar el mantenimiento de sus uniformes adecuadamente?**

Tabla 26. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 2*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	72	51.80%
<b>Tal Vez</b>	51	36.69%
<b>NO</b>	16	11.51%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

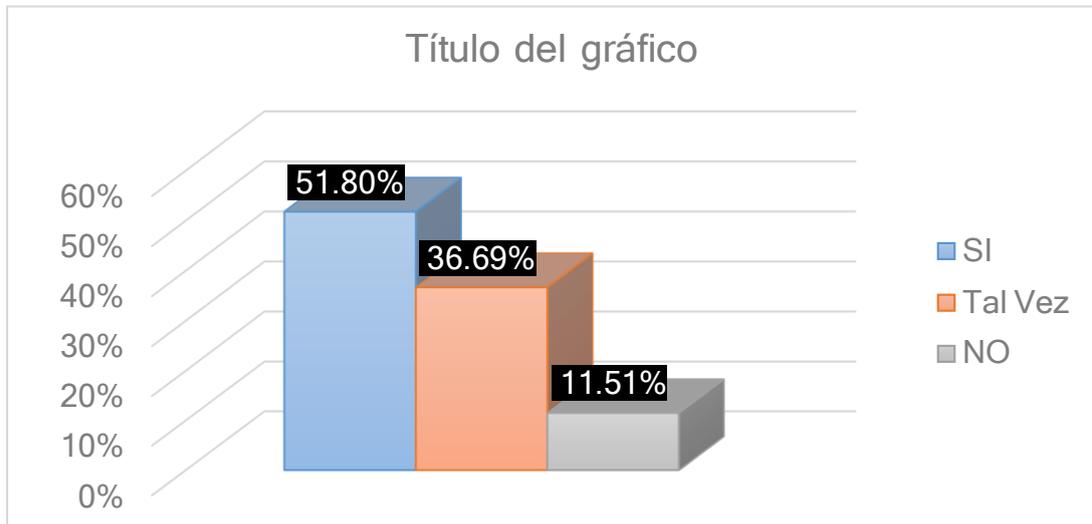


Figura 23. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 2*  
Fuente: Tabla 26

Interpretación: En la Tabla 26 y la Figura 23 se observa que la gran mayoría con un 51.80 determina “SI”, el 36.69% determina “TAL VEZ” y que el 11.51% determinan “NO” que tiene el adecuado el mantenimiento de sus uniformes.

**P24. ¿Considera usted dificultoso el mantenimiento de algún uniforme que provoca su satisfacción?**

Tabla 27. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 3*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	89	64.03%
<b>Tal Vez</b>	26	18.71%
<b>NO</b>	24	17.27%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicada al Personal de Tropa de Servicio Militar del Batallón de Comandos N° 19 - 2017.

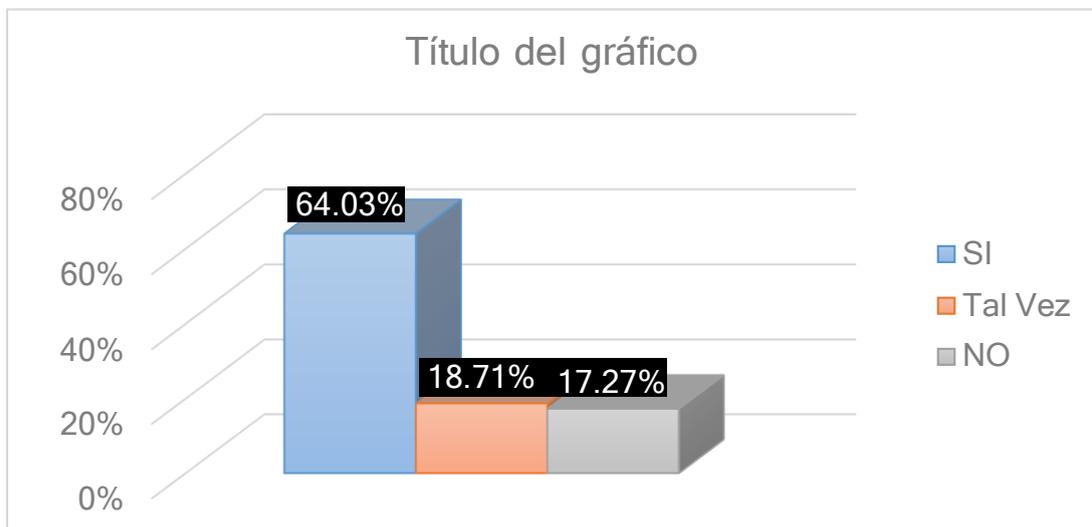


Figura 24. *Vestimenta, Mantenimiento de Uniformes - 3*  
Fuente: Tabla 27

Interpretación: En la Tabla 27 y la Figura 24 se observa que la gran mayoría con un 64.03% determina “SI”, el 18.71% determina “TAL VEZ” y que el 17.27% determinan “NO” que el mantenimiento de algún uniforme que provoca su satisfacción.

## 4.2. Tratamiento Estadístico e Interpretación de Datos y Tablas

El coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (Rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde "D" es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. "N" es el número de parejas.

Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia

La aproximación moderna al problema de averiguar si un valor observado de  $\rho$  es significativamente diferente de cero (siempre tendremos  $-1 \leq \rho \leq 1$ ) es calcular la probabilidad de que sea mayor o igual que el  $\rho$  esperado, dada la hipótesis nula, utilizando un test de permutación. Esta aproximación es casi siempre superior a los métodos tradicionales, a no ser que el conjunto de datos sea tan grande que la potencia informática no sea suficiente para generar permutaciones (poco probable con la informática moderna), o a no ser que sea difícil crear un algoritmo para crear permutaciones que sean lógicas bajo la hipótesis nula en el caso particular de que se trate (aunque normalmente estos algoritmos no ofrecen dificultad).

## A. Validación de Correlación de Spearman (Rho), HG

Así observamos de la Hipótesis General (HG):

**HG** - Existe una relación significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 e satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

**HG<sub>0</sub> (Nula)** – NO existe una relación significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 e satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

A continuación, se muestran de la acumulación de resultados de “SI” obtenidos de la encuesta realizada detallada por 24 preguntas (12 - V1 & 12 - V2) que son las respuestas que mayor recaudación de porcentaje obtuvo en cada pregunta:

Tabla 28. Datos de Correlación de las Variables, HG

Orden	Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	Satisfacción del Personal de Tropa
1	81	69
2	89	78
3	101	71
4	91	68
5	83	81
6	94	91
7	88	83
8	103	69
9	98	78
10	82	67
11	96	72
12	99	89

Fuente: Obtenido de los Resultados Cuantitativamente

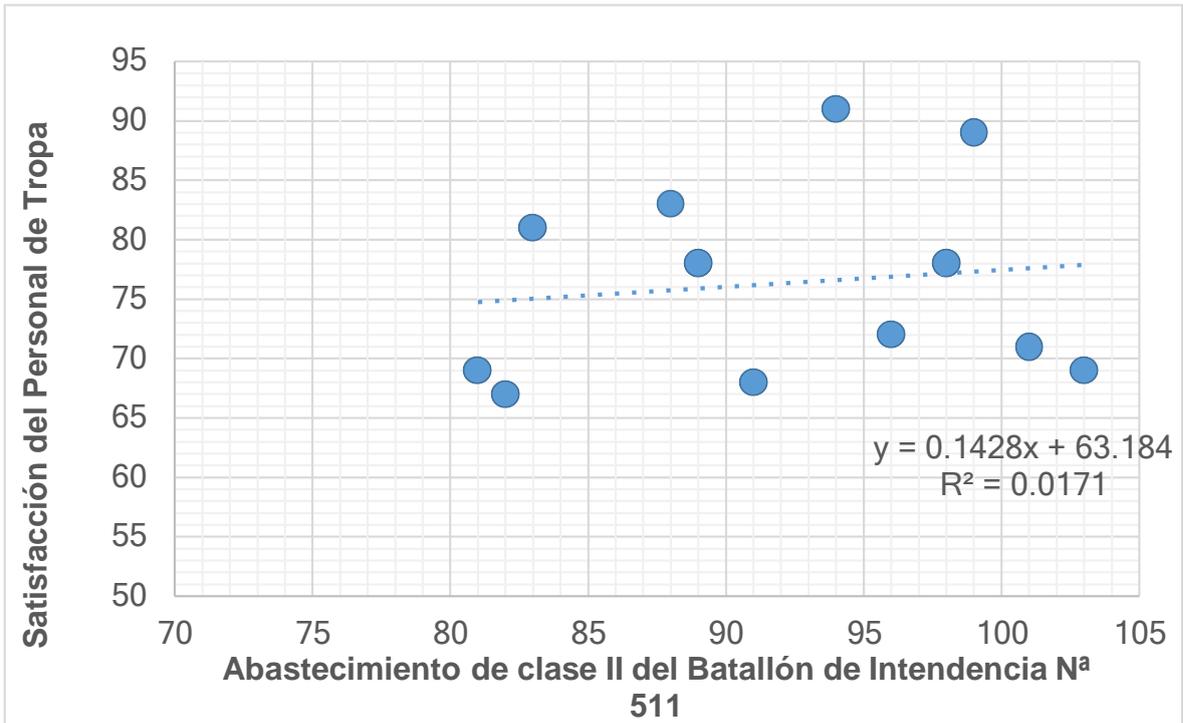


Figura 25. Datos de Correlación de las Variables, HG  
Fuente: Tabla 19

Luego de observar la tabla de datos y su correspondiente gráfico, se determina el coeficiente de correlación, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde "D" es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. "N" es el número de parejas.

Tabla 29. Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HG

Orden	Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	Rango de los resultados "X"	Satisfacción del Personal de Tropa	Rango de los resultados "Y"	"D" (X-Y)	"D <sup>2</sup> " (X-Y) <sup>2</sup>
1	81	1	69	3.5	-2.5	6.25
2	89	5	78	7.5	-2.5	6.25
3	101	11	71	5	6	36
4	91	6	68	2	4	16
5	83	3	81	9	-6	36
6	94	7	91	12	-5	25
7	88	4	83	10	-6	36
8	103	12	69	3.5	8.5	72.25
9	98	9	78	7.5	1.5	2.25
10	82	2	67	1	1	1
11	96	8	72	6	2	4
12	99	10	89	11	-1	1
Sumatoria de "D <sup>2</sup> "						242

Fuente: Donde "D" es la Diferencia entre las Variables X - Y

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 242}{12 ( 144 - 1 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{1452}{12 ( 143 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{1452}{1716}$$

$$\rho = 1 - 0.8461538$$

$$\rho = 0.153846154$$

Tal resultado, descriptivamente hablando, indicaba una buena asociación de tipo directo en ambas variables, es decir, las más altas puntuaciones en una de las variables correspondieron a las más altas puntuaciones en la otra y, complementariamente, las más bajas puntuaciones en una variable correspondieron a las más bajas puntuaciones de la otra.

Tabla 30. Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HG

Correlación	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0,10</b>	<b>Correlación positiva débil</b>
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

En seguida se muestra un fragmento de la tabla de valores críticos para  $\rho$ :

Tabla 31. Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HG

n	Nivel de significancia 0.05
4	1,000
5	0,900
6	0,829
7	0,714
8	0,643
9	0,600
10	0,564
<b>12</b>	<b>0,506</b>
14	0,456
16	0,425
18	0,399
20	0,377
22	0,359
24	0,343
26	0,329
28	0,317
30	0,306

Fuente: Establecida por Spearman

Ahora denotamos la validación de correlación de Spearman (Rho) en la siguiente tabla:

Tabla 32. Prueba de correlación de Spearman sobre las variables, HG

HG			Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	Satisfacción del Personal de Tropa
Rho de Spearman	Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	Coeficiente de correlación	1.000	0.154
		Sig. (bilateral)	.	0.506
		n	139	139
	Satisfacción del Personal de Tropa	Coeficiente de correlación	0.154	1.000
Sig. (bilateral)		0.506	.	
n		139	139	

Fuente: Coeficiencia de correlación de Spearman (Rho)

**Interpretación:** El valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación (0.154) es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;\eta)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.506 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna.

## B. Validación de Correlación de Spearman (Rho), HE1

Así observamos de la Hipótesis Específico 1 (HE1):

**HE1** - Existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

**HE1<sub>0</sub> (Nula)** – NO existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

A continuación, se muestran de la acumulación de resultados de “SI” obtenidos de la encuesta realizada detallada por 12 preguntas (6 preguntas por cada Dimensión) que son las respuestas que mayor recaudación de porcentaje obtuvo en cada pregunta:

Tabla 33. Datos de Correlación de las Dimensiones, HE1

Orden	Distribución de los artículos de Intendencia	Equipo y Material
1	81	69
2	89	78
3	101	71
4	91	68
5	83	81
6	94	91

Fuente: Obtenido de los Resultados Cuantitativamente

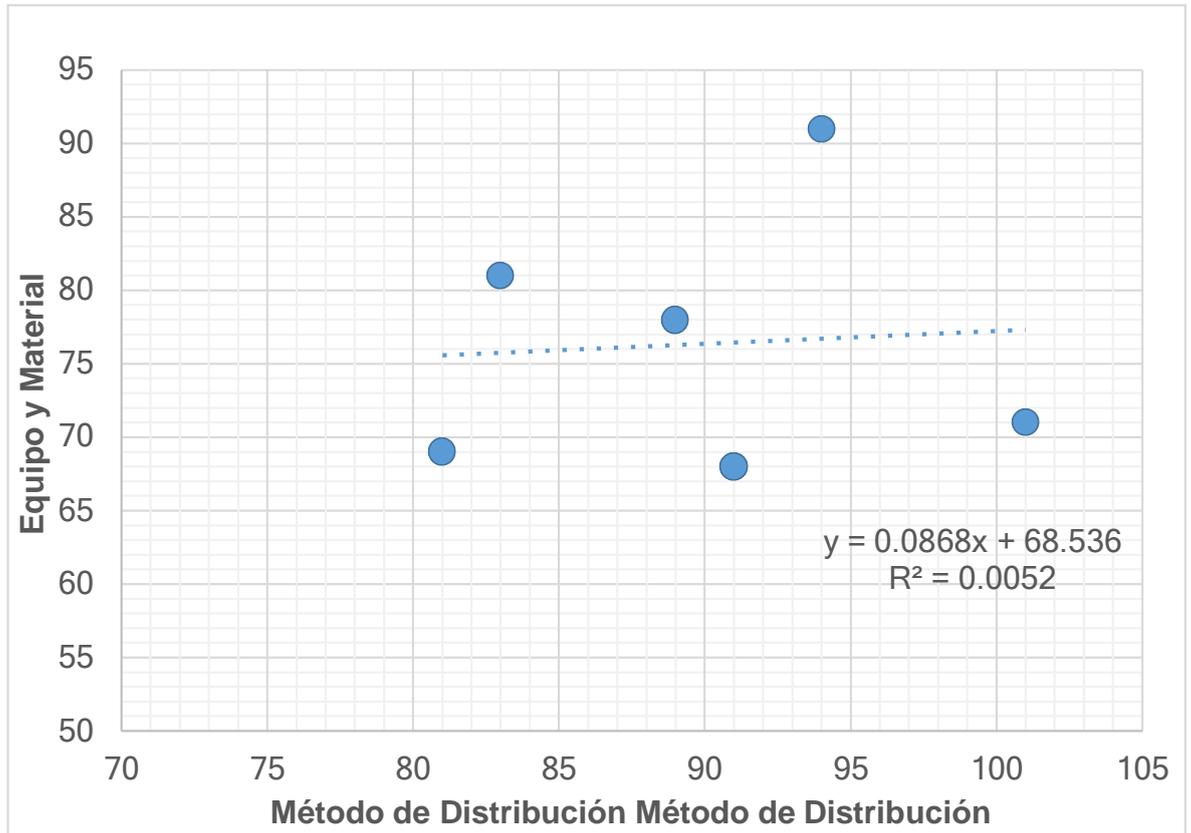


Figura 26. Datos de Correlación de las Dimensiones, HE1  
Fuente: Tabla 24

Luego de observar la tabla de datos y su correspondiente gráfico, se determina el coeficiente de correlación, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde “D” es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. “N” es el número de parejas.

Tabla 34. Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HE1

Orden	Distribución de los artículos de Intendencia	Rango de los resultados "X"	Equipo y Material	Rango de los resultados "Y"	"D" (X-Y)	"D <sup>2</sup> " (X-Y) <sup>2</sup>
1	81	1	69	2	-1	1
2	89	3	78	4	-1	1
3	101	6	71	3	3	9
4	91	4	68	1	3	9
5	83	2	81	5	-3	9
6	94	5	91	6	-1	1
Sumatoria de "D <sup>2</sup> "						30

Fuente: Donde "D" es la Diferencia entre las Variables X - Y

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 30}{6 ( 36 - 1 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{180}{6 ( 35 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{180}{210}$$

$$\rho = 1 - 0.8571429$$

$$\rho = 0.142857143$$

Tal resultado, descriptivamente hablando, indicaba una buena asociación de tipo directo en ambas variables, es decir, las más altas puntuaciones en una de las variables correspondieron a las más altas puntuaciones en la otra y, complementariamente, las más bajas puntuaciones en una variable correspondieron a las más bajas puntuaciones de la otra.

Tabla 35. Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HE1

Correlación	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0,10</b>	<b>Correlación positiva débil</b>
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

En seguida se muestra un fragmento de la tabla de valores críticos para  $\rho$ :

Tabla 36. Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HE1

n	Nivel de significancia 0.05
4	1,000
5	0,900
<b>6</b>	<b>0,829</b>
7	0,714
8	0,643
9	0,600
10	0,564
12	0,506
14	0,456
16	0,425
18	0,399
20	0,377
22	0,359
24	0,343
26	0,329
28	0,317
30	0,306

Fuente: Establecida por Spearman

Ahora denotamos la validación de correlación de Spearman (Rho) en la siguiente tabla:

Tabla 37. Prueba de correlación de Spearman sobre las Dimensiones, HE1

HE1			Distribución de los artículos de Intendencia	Equipo y Material
Rho de Spearman	Distribución de los artículos de Intendencia	Coefficiente de correlación	1.000	0.143
		Sig. (bilateral)	.	0.829
		n	139	139
	Equipo y Material	Coefficiente de correlación	0.143	1.000
		Sig. (bilateral)	0.829	.
		n	139	139

Fuente: Coeficiencia de correlación de Spearman (Rho)

**Interpretación:** El valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación (0.143) es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis específico 1 nula y se acepta la hipótesis específico 1 alterna.

### C. Validación de Correlación de Spearman (Rho), HE2

Así observamos de la Hipótesis Específico 2 (HE2):

**HE2** - Existe una relación directa y significativa existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

**HE2<sub>0</sub> (Nula)** – NO existe una relación directa y significativa existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.

A continuación, se muestran de la acumulación de resultados de “SI” obtenidos de la encuesta realizada detallada por 12 preguntas (6 preguntas por cada Dimensión) que son las respuestas que mayor recaudación de porcentaje obtuvo en cada pregunta:

Tabla 38. Datos de Correlación de las Dimensiones, HE2

Orden	Control de Calidad	Vestimenta
1	88	83
2	103	69
3	98	78
4	82	67
5	96	72
6	99	89

Fuente: Obtenido de los Resultados Cuantitativamente

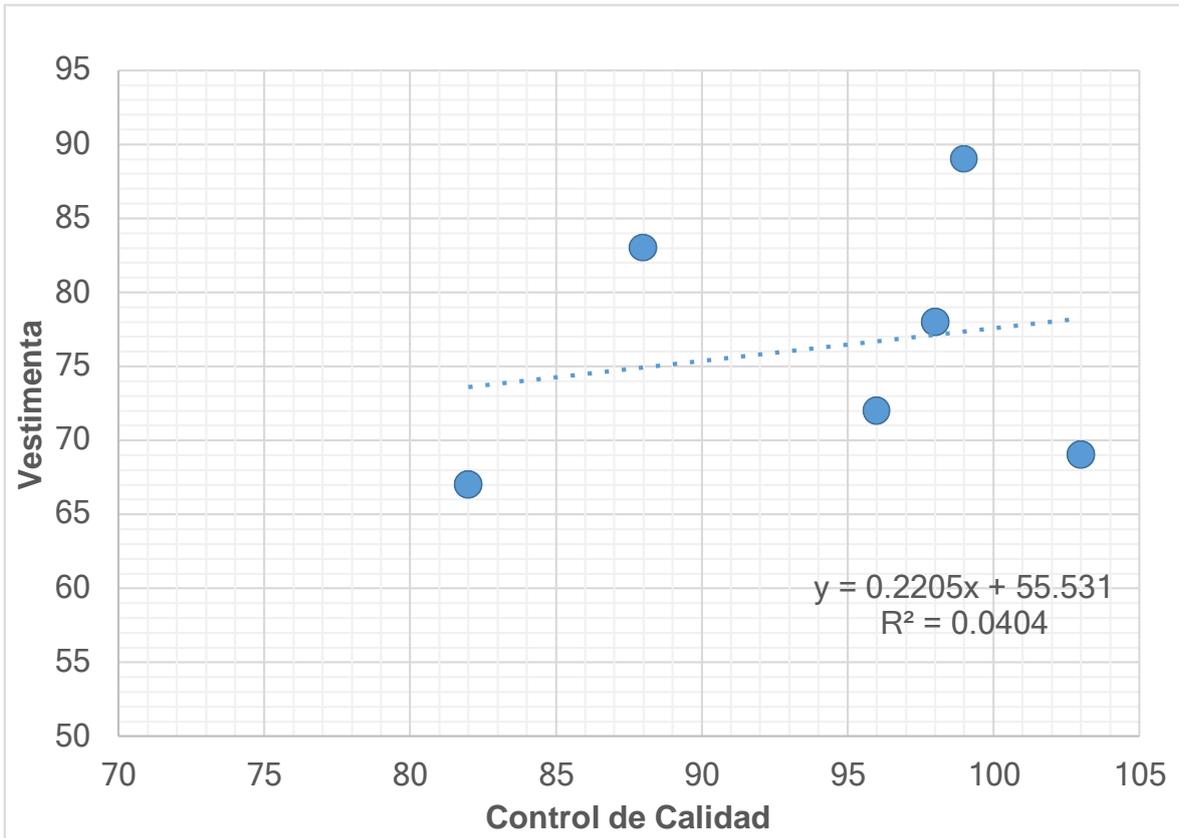


Figura 27. Datos de Correlación de las Dimensiones, HE2  
Fuente: Tabla 29

Luego de observar la tabla de datos y su correspondiente gráfico, se determina el coeficiente de correlación, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde "D" es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. "N" es el número de parejas.

Tabla 39. Determinación del Coeficiente de Correlación de valor "D", HE2

Orden	Control de Calidad	Rango de los resultados "X"	Vestimenta	Rango de los resultados "Y"	"D" (X-Y)	"D <sup>2</sup> " (X-Y) <sup>2</sup>
1	88	2	83	5	-3	9
2	103	6	69	2	4	16
3	98	4	78	4	0	0
4	82	1	67	1	0	0
5	96	3	72	3	0	0
6	99	5	89	6	-1	1
Sumatoria de "D <sup>2</sup> "						26

Fuente: Donde "D" es la Diferencia entre las Variables X - Y

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 26}{6 ( 36 - 1 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{156}{6 ( 35 )}$$

$$\rho = 1 - \frac{156}{210}$$

$$\rho = 1 - 0.7428571$$

$$\rho = 0.257142857$$

Tal resultado, descriptivamente hablando, indicaba una buena asociación de tipo directo en ambas variables, es decir, las más altas puntuaciones en una de las variables correspondieron a las más altas puntuaciones en la otra y, complementariamente, las más bajas puntuaciones en una variable correspondieron a las más bajas puntuaciones de la otra.

Tabla 40. Escala de interpretación para la correlación de Spearman, HE2

Correlación	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0,10</b>	<b>Correlación positiva débil</b>
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

En seguida se muestra un fragmento de la tabla de valores críticos para  $\rho$ :

Tabla 41. Valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman al nivel de significancia de 0.05, HE2

N	Nivel de significancia 0.05
4	1,000
5	0,900
<b>6</b>	<b>0,829</b>
7	0,714
8	0,643
9	0,600
10	0,564
12	0,506
14	0,456
16	0,425
18	0,399
20	0,377
22	0,359
24	0,343
26	0,329
28	0,317
30	0,306

Fuente: Establecida por Spearman

Ahora denotamos la validación de correlación de Spearman (Rho) en la siguiente tabla:

Tabla 42. Prueba de correlación de Spearman sobre las Dimensiones, HE2

HE2		Control de Calidad	Vestimenta
Rho de Spearman	Control de Calidad		
	Coeficiente de correlación	1.000	0.257
	Sig. (bilateral)	.	0.829
	N	139	139
	Vestimenta		
	Coeficiente de correlación	0.257	1.000
Sig. (bilateral)	0.829	.	
N	139	139	

Fuente: Coeficiencia de correlación de Spearman (Rho)

**Interpretación:** El valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación (0.257) es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha; n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis específico 2 nula y se acepta la hipótesis específico 2 alterna.

## **CAPÍTULO V.**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

En lo relacionado a nuestras hipótesis podemos extraer lo siguiente:

En relación a la hipótesis general, se localizaron los valores críticos a diferentes niveles de significancia para un grupo de 12 pares ( $N = 12$ ). Se encontró que el valor calculado de  $\rho = 0.154$  es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.506 con un nivel de significancia (0.05). Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna. Esto quiere decir que Existe una relación significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017. Validándola, en tal sentido, Medina (2011), quien determina que las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas... hace mención a que todo miembro de la institución castrense debe destacar «por vestir el uniforme con orgullo y propiedad...», recogiendo así el mandato de las ordenanzas particulares de los ejércitos y en plena vigencia.

Asimismo, en relación a la primera de las hipótesis específicas, se localizaron los valores críticos a diferentes niveles de significancia para un grupo de 6 pares ( $N = 6$ ). Se encontró que el valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación (0.143) es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis específica 1 nula y se acepta la hipótesis específico 1 alterna. Esto quiere decir que Existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017. Validándola, en tal sentido, Medina (2011), quien determina que el uniforme es, por tanto, consustancial con la profesión militar e inherente a ella. No se

entendería un ejército no uniformado, ni un militar sin uniforme. Y, como símbolo, es fiel reflejo tanto de la Institución como de quien lo viste.

Por último, en relación a la segunda de las hipótesis específicas, se localizaron los valores críticos a diferentes niveles de significancia para un grupo de 6 pares ( $N = 6$ ). Se encontró que el valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación (0.257) es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil. Por lo que se adopta la decisión de rechazar la hipótesis específica 2 nula y se acepta la hipótesis específico 2 alterna. Esto quiere decir que Existe una relación directa y significativa existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017. Validándola, en tal sentido, Cienfuegos (2013), quien determina que todos los uniformes, divisas y equipo que utilice el personal militar, deberán estar contemplados por el Alto Mando; asimismo y debido al avance progresivo de las nuevas tecnologías, puede ser sujeto de modificaciones o adiciones, para lo cual será necesario contar con la aprobación... Con el fin de actualizar este texto en posteriores ediciones, se recomienda a los lectores que propongan los cambios que estimen pertinentes, sometiendo a consideración de la Secretaría de la Defensa Nacional sus comentarios y opiniones.

## 5.2. Conclusiones

1. Teniendo en consideración la Hipótesis General que señala: Existe una relación significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, obteniendo un resultado de 66.25% y 54.92% respectivamente. Se encontró que el valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación de  $\rho = 0.154$  es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.506 con un nivel de significancia (0.05), dando como una correlación positiva débil.
2. Teniendo en consideración el Objetivo Especifico 1 que señala: Existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, en un promedio aritmético obtenido por los resultados de cada indicador de un 64.63% y 54.92% respectivamente. Se encontró que el valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación de  $\rho = 0.143$  es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil.
3. Teniendo en consideración la Objetivo Especifico 2 que señala: Existe una relación directa y significativa entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, en un promedio aritmético obtenido por los resultados de cada indicador de un 67.87% y 54.92% respectivamente. Se encontró que el valor calculado para la Rho de Spearman de un Coeficiente de correlación de  $\rho = 0.257$  es menor que el valor que aparece en la tabla de “Valores críticos  $r_{(\alpha;n)}$  de la distribución  $\rho_s$  de Spearman” se obtiene 0.829 con un nivel de significancia (0.05), Existe una correlación positiva débil.

### **5.3. Recomendaciones**

- 1.** Se recomienda como parte de la distribución de artículos de intendencia de clase II, que el cumplimiento sea mayor a dos veces al año, en estado vigente y de óptima calidad, dando satisfacción a la cantidad, estado del equipo y material de los uniformes del personal de tropa.
  
- 2.** Se recomienda como parte del control de calidad del uniforme, esté en la autenticidad y conformidad del material, mejorando los procesos de inspección de calidad, a fin de lograr la satisfacción del personal de tropa, así de esta manera puedan portar el uniforme completo y realizar su debido mantenimiento.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarado, R. M., Bedoya, S., Salas, G., & Taboada, B. (2017). *Tesis: Estándares técnicos de seguridad y la conservación de la munición de calibre menor en el Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE), 2016*. Lima, Perú: Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE).
- Arteta, A. I., Rivera, W., & Serruto, A. R. (2016). *Tesis: Propuesta de mejora del abastecimiento de víveres en unidades de frontera de selva del Ejército*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Bautista, A., Aliaga, R., & Salazar, G. (2017). *Tesis: Cultura organizacional y calidad total en el suministro de comidas calientes en la 1a Brigada de Fuerzas Especiales del Ejército del Perú, 2015*. Lima, Perú: Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado.
- Bembire, C. (02 de abril de 2010). *Vestimenta*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/vestimenta.php>
- Calero, J. L. (2002). Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. *Rev. Cubana Endocrinol* 2000.
- Cienfuegos, S. (2013). *Manual Gráfico para el uso de Uniformes, Divisas y Equipo del Ejército y F.A.M.* México: Poder Ejecutivo. Secretaría de la Defensa Nacional.
- Deborah. (21 de marzo de 2015). *Significado de Vigente*. Obtenido de <http://significado.net/vigente/>
- DeConceptos.com. (2017). *Concepto de control de calidad*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/control-de-calidad>
- Diccionario Actual. (2013). *¿Qué es equipamiento?* Obtenido de <https://diccionarioactual.com/equipamiento/>

- Fernández, V. (07 de Diciembre de 2016). *Insatisfacción*. Obtenido de Web Consultas: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/insatisfaccion-11815>
- Gabriel, D. (11 de Noviembre de 2008). *Distribución*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/distribucion.php>
- Gamarra, C., Kuan, M., & Guerra, J. (2015). *Tesis: Mejoramiento de las capacidades de una Brigada del Ejército en guarnición y generación de valor público*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Hernández, E. A. (1998). *Modalidad de la Investigación Científica*. D.F. México: MC Crow.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- JOBWEAR. (2013). *ROPA MILITAR: ENTRE LA IMAGEN Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Obtenido de <http://www.jobwear.com/blog/ropa-militar-entre-la-imagen-y-la-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Medina, C. J. (2011). *La Indumentaria Militar*. ISSN 1137-1056.
- Merino, J. P. (2009). *DEFINICIÓN DE*. Obtenido de <https://definicion.de/vestimenta/>
- MI4-TASE8-01. (2014). *Ejército*. Obtenido de MANUAL DE LOGÍSTICA DEL EJÉRCITO: <http://intranet.esforse.mil.ec/intranet/index.php/servicios/documentos/manuales/05-manuales-militares/179-28-manual-de-logistica-del-ejercito/file>
- Nicuesa, M. (02 de Junio de 2015). *Insatisfacción*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- SANCHEZ, I. G. (2017). *Explicar la Inspección de Calidad*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestiontema11/>

scribd. (27 de junio de 2012). *ABASTECIMIENTO*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/79526897/ABASTECIMIENTO>

Ucha, F. (08 de Junio de 2012). *Material*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/material.php>

Ucha, F. (25 de Octubre de 2013). *Abastecimiento*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/abastecimiento.php>

Zorrilla. (1993). la investigación se clasifica en cuatro tipos: básica, aplicada, documental, de campo o mixta.

## **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**Título: “Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p>
<p><b>Específicos.</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017?</p>	<p><b>Específicos.</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la distribución de artículos de intendencia del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control de calidad del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la distribución de artículos de intendencia de clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p> <p>Existe una relación directa y significativa existe entre el control de calidad de clase II del Batallón de Intendencia N° 511 y la satisfacción del personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, 2017.</p>

### Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño Metodológico e Instrumentos
<b>Variable X:</b> Calidad de abastecimiento de Clase II del Batallón de Intendencia N° 511	X1: Distribución de los artículos de Intendencia	1. Porcentaje de cumplimiento de entrega de la dotación de 2 veces al año 2. Vigente	<b>Tipo investigación</b> Básico Descriptivo- correlacional  <b>Diseño de investigación</b> No experimental Transversal  <b>Enfoque de investigación</b> cuantitativo  <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario  <b>Población</b> 215 Personal de Tropa del Batallón de Comandos N° 19  <b>Muestra</b> 139 Personal de Tropa del Batallón de Comandos N° 19  <b>Métodos de Análisis de Datos</b> Estadística (Rho De Spearman)
	X2: Control de Calidad	3. Inspección de Calidad 4. Autenticidad y Conformidad de material	
<b>Variable Y:</b> Satisfacción del Personal de Tropa	Y1: Equipo y Material	5. Cantidad 6. Estado del Material	
	Y2: Vestimenta	7. Uniforme completo 8. Mantenimiento de Uniformes	

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLÓN DE INTENDENCIA N° 511 E SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N° 19, 2017

Nota: Se agradece anticipadamente la colaboración de los Personal de Tropa del Batallón de Comandos N° 19 - 2017, que nos colaboraron amablemente.

RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGÚN SU CRITERIO, MARQUE CON UNA "X" EN LA ALTERNATIVA QUE LE CORRESPONDE:

		SI	Tal Vez	NO
1	¿Está conforme con la dotación de artículos de intendencia que recibe por parte del Ejército del Perú?			
2	¿La distribución de artículos de intendencia que recibe cumplen con la entrega de toda la dotación de dos veces al año?			
3	¿Se encuentra conforme que el abastecimiento de Clase II sea periódicamente dos veces al año?			
4	¿Los artículos de intendencia recibidos por parte del batallón de intendencia están relacionadas a las necesidades recientes y no pasadas?			
5	¿Existen artículos de intendencia expirados dentro de su Unidad los cuales deberían ser renovados?			
6	¿Consideras que los artículos de Clase II tienen vigencia programadas?			
7	¿Los artículos de intendencia de Clase II que se le otorga en su unidad tienen los correctos estándares de calidad?			
8	¿Cree usted que los artículos de intendencia tienen una correcta funcionalidad, durabilidad y resistencia?			
9	¿Consideras que las inspecciones de calidad son eficientes para un buen control de calidad de los artículos de Clase II?			
10	¿Las marcas de los materiales entregados por el Batallón de Intendencia son verídicas y no se encuentran adulteradas?			
11	¿Se encuentra conforme con la calidad de los artículos de Clase II que proporciona el batallón de intendencia a su unidad?			

		SI	Tal Vez	NO
12	¿Los artículos de Clase II recibidos en su batallón están de acuerdo a las necesidades establecidas y sus requerimientos enviados?			
13	¿Cree usted que la cantidad de equipo y material asignado es suficiente?			
14	¿Cree usted que se debería adicionar algo al material y equipo recibido para una mayor satisfacción?			
15	¿Está usted satisfecho con el número de equipo y material recibido durante su permanencia en el SAA?			
16	¿Cree usted que el estado del equipo y material está en las mejores condiciones?			
17	¿Cree usted satisfactorio el almacenamiento del equipo y material?			
18	¿Considera que se debe renovar el equipo y material para una mayor satisfacción?			
19	¿Se siente usted satisfecho con el uniforme asignado?			
20	¿Cree usted que se debería añadir algún accesorio al uniforme para su mejor satisfacción?			
21	¿Cree usted que el número de uniformes entregados es relativo con el uso que hacen de ellos en sus actividades?			
22	¿Se siente usted satisfecho con la manera de realizar mantenimiento a los uniformes?			
23	¿Cree usted que puede realizar el mantenimiento de sus uniformes adecuadamente?			
24	¿Considera usted dificultoso el mantenimiento de algún uniforme que provoca su satisfacción?			

### Anexo 03: Validación de Instrumentos

## HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

#### TEMA DE INVESTIGACIÓN:

LIMITADO ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLÓN DE INTENDENCIA N° 511 E INSATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N° 19, 2017

Colocar "x" en el casillero de la pregunta evaluada para las variables

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	VALOR ASIGNADO POR EL EXPERTO									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1. CLARIDAD	Está formulada con el lenguaje adecuado								X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables								X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado de acuerdo al avance de la ciencia								X		
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica								X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad								X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación								X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos								X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, e indicadores								X		
9.METODOLOGIA	El diseño responde al propósito del diagnóstico								X		
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación								X		

#### OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL EXPERTO:

Sin observaciones

#### Grado académico:

Di en Ciencias de la Educación

#### Apellidos y Nombres:

Casimiro Urcos, Javier Francisco

Firma: \_\_\_\_\_

Post firma: \_\_\_\_\_

Nº DNI: 06969793

## HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

LIMITADO ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLÓN DE INTENDENCIA N° 511 E INSATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N° 19, 2017

Colocar "x" en el casillero de la pregunta evaluada para las variables

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	VALOR ASIGNADO POR EL EXPERTO									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1. CLARIDAD	Está formulada con el lenguaje adecuado								/		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables							/			
3. ACTUALIDAD	Adecuado de acuerdo al avance de la ciencia							/			
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica							/			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad							/			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación							/			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos							/			
8. COHERENCIA	Entre los índices, e indicadores							/			
9. METODOLOGIA	El diseño responde al propósito del diagnóstico							/			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación							/			

**OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL EXPERTO:**

ES NECESARIO QUE EL INVESTIGADOR FRECUENTE EL AREA DE ESTUDIO

Grado académico:

DOCTOR

Apellidos y Nombres:

GARCIA HUAMANTUMBA CAMINO FERMIN

Firma: 

Post firma: DR. CAMINO GARCIA

N° DNI: 43296209

#### Anexo 04: Resultados de la Encuesta

V1	SI	Tal Vez	NO	TOTAL	SI (%)	Tal Vez (%)	NO (%)	TOTAL (%)
1	81	25	33	139	58.27%	17.99%	23.74%	100.00%
2	89	26	24	139	64.03%	18.71%	17.27%	100.00%
3	101	19	19	139	72.66%	13.67%	13.67%	100.00%
4	91	17	31	139	65.47%	12.23%	22.30%	100.00%
5	83	29	27	139	59.71%	20.86%	19.42%	100.00%
6	94	21	24	139	67.63%	15.11%	17.27%	100.00%
7	88	16	35	139	63.31%	11.51%	25.18%	100.00%
8	103	15	21	139	74.10%	10.79%	15.11%	100.00%
9	98	10	31	139	70.50%	7.19%	22.30%	100.00%
10	82	25	32	139	58.99%	17.99%	23.02%	100.00%
11	96	13	30	139	69.06%	9.35%	21.58%	100.00%
12	99	17	23	139	71.22%	12.23%	16.55%	100.00%
V2	SI	Tal Vez	NO	TOTAL	SI (%)	Tal Vez (%)	NO (%)	TOTAL (%)
1	69	45	25	139	49.64%	32.37%	17.99%	100.00%
2	78	33	28	139	56.12%	23.74%	20.14%	100.00%
3	71	35	33	139	51.08%	25.18%	23.74%	100.00%
4	68	23	48	139	48.92%	16.55%	34.53%	100.00%
5	81	29	29	139	58.27%	20.86%	20.86%	100.00%
6	91	29	19	139	65.47%	20.86%	13.67%	100.00%
7	83	25	31	139	59.71%	17.99%	22.30%	100.00%
8	69	33	37	139	49.64%	23.74%	26.62%	100.00%
9	78	43	18	139	56.12%	30.94%	12.95%	100.00%
10	67	41	31	139	48.20%	29.50%	22.30%	100.00%
11	72	51	16	139	51.80%	36.69%	11.51%	100.00%
12	89	26	24	139	64.03%	18.71%	17.27%	100.00%

**Anexo 05: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación**



**Escuela Militar de Chorrillos**  
*"Coronel Francisco Bolognesi"*  
*Alma Máter del Ejército del Perú*

**SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA**

El que suscribe, Sub Director de la Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi", deja:

**CONSTANCIA**

Que a los Bachilleres: CCACCAÑO ESCOBAR MIGUEL ANGEL, CHARAJA VILCA JHONY ABELARDO, MARRUFO SARMIENTO GERALDINE YANITZA, identificados con DNI N° 75784803, 70001528, 70760544, han realizado trabajo de investigación con los han realizado trabajo de investigación al personal de tropa del Batallón de Comandos N° 19, como parte de su tesis CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLÓN DE INTENDENCIA N° 511 Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N° 19, 2017 para optar el Título profesional de Licenciado en Ciencias Militares.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados, para los fines convenientes.

Chorrillos, 05 de Diciembre 2017



O-224808671-O+  
Aristides MELENDEZ MARQUILLO  
Crl EP  
Sub Director Académico - EMCH  
"Crl. Francisco Bolognesi"

## **Anexo 06: Compromiso de autenticidad del documento**

Los bachilleres en Ciencias Militares, INT CCACCAÑO ESCOBAR MIGUEL ANGEL, INT CHARAJA VILCA JHONY ABELARDO, INT MARRUFO SARMIENTO GERALDINE YANITZA, autores del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE CLASE II DEL BATALLÓN DE INTENDENCIA N° 511 Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE TROPA DEL BATALLÓN DE COMANDOS N° 19, 2017”

Declaran:

Que, el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por los suscritos y que no existe plagio alguno, presentado por otra persona, grupo o institución, comprometiéndonos a poner a disposición del COEDE (EMCH “CFB”) y RENATI (SUNEDU) los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada; si esto lo fuera solicitado por la entidad.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto en los documentos como en la información aportada.

Nos afirmamos y ratificamos en lo expresado, en señal de lo cual firmamos el presente documento.

Chorrillos, 04 de Diciembre del 2017.



**M. CCACCAÑO E.**  
**DNI: 75784803**



**J. CHARAJA V.**  
**DNI: 70001528**



**G. MARRUFO S.**  
**DNI: 70760544**