



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La mejora continua y su influencia en los procesos de compra
en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público**

TESIS PARA OBTENER EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Hinostroza Bruno, Martha Mariela (ORCID: 0000-0003-2565-7378)

ASESOR:

Dr. Alegria Varona, Gonzalo (ORCID: 0000-0001-5033-9086)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijas y a mi esposo por su constante apoyo y paciencia por ayudarme a lograr todos mis objetivos, a mis padres Armando y Martha quienes siempre me alientan a seguir creciendo profesionalmente y personalmente.

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia y amigos por el apoyo constante lo mismo aquellos que hicieron posible culmine con la elaboración de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	18
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Metodología de la investigación	22
3.2. Tipo de investigación	22
3.3. Nivel de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación	23
3.5. Variables y operacionalización	23
3.6. Población, muestra y muestreo	24
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach	28
Tabla 2 Estadísticas según el total de elementos	28
Tabla 3 La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente	31
Tabla 4 El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable	32
Tabla 5 Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados	33
Tabla 6 Nunca se devuelven los bienes y servicios recepcionados por no estar acorde al pedido realizado	34
Tabla 7 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras	35
Tabla 8 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras	36
Tabla 9 No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos	37
Tabla 10 En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos	38
Tabla 11 Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras	39
Tabla 12 El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable	40
Tabla 13 La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos	41
Tabla 14 La mayoría de los reclamos realizados son atendidos con esmero y prontitud	42
Tabla 15 Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente	43
Tabla 16 El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor	44
Tabla 17 En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable	45
Tabla 18 El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años	46
Tabla 19 El número de procedimientos administrativos en los procesos de compra han disminuido en los últimos años	47
Tabla 20 Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras	48
Tabla 21 El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado	49

Tabla 22 El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años	50
Tabla 23 El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente	51
Tabla 24 Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra	52
Tabla 25 El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto	53
Tabla 26 El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años	54
Tabla 27 La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal	55
Tabla 28 Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo	56
Tabla 29 Prueba de hipótesis	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente	32
Figura 2 El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable	33
Figura 3 Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados	34
Figura 4 Nunca se devuelven los bienes y servicios recepcionados por no estar acorde al pedido realizado	35
Figura 5 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras	36
Figura 6 El número de procesos de compra desiertos han disminuido en los últimos años	37
Figura 7 No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos	38
Figura 8 En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos	39
Figura 9 Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras	40
Figura 10 El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable	41
Figura 11 La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos	42
Figura 12 La mayoría de los reclamos realizados son atendidos con esmero y prontitud	43
Figura 13 Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente	44
Figura 14 El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor	45
Figura 15 En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable	46
Figura 16 El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años	47
Figura 17 El número de procedimientos administrativos en los procesos de compra han disminuido en los últimos años	48
Figura 18 Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras	48
Figura 19 El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado	50

Figura 20 El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años	51
Figura 21 El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente	52
Figura 22 Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra	53
Figura 23 El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto	54
Figura 24 El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años	55
Figura 25 La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal	56
Figura 26 Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo	57
Figura 27 Gráfica de dispersión	59

Resumen

Este trabajo tiene como finalidad mostrar cómo la mejora continua de los procesos de contratación afecta positivamente la eficacia de los procesos de contratación en el sistema de contratación del ministerio público, cuyo objetivo general es identificar evaluar el impacto de la mejora continua de los procedimientos de contratación del ministerio público en el nivel nacional; el método científico se utiliza como método general.

El perfeccionamiento de los procesos actuales de la entidad, la investigación realizada reveló un que casi no existen procesos de mejora continua en las compras, deficiente gestión del sistema de abastecimiento, así como falta de coordinación, comunicación e integración entre los distintos distritos fiscales de la fiscalía.

Palabras Clave: Gestión, Abastecimiento, Compras, Mejora continua.

Abstract

The purpose of this work is to show how the continuous improvement of the contracting processes positively affects the effectiveness of the contracting processes in the public ministry's contracting system, whose general objective is to identify and evaluate the impact of the continuous improvement of the contracting procedures. of the public ministry at the national level; the scientific method is used as a general method.

The improvement of the current processes of the entity, the investigation carried out revealed that there are almost no processes of continuous improvement in purchases, poor management of the supply system, as well as lack of coordination, communication and integration between the different fiscal districts of the prosecution.

Keywords: Management, Supply, Purchasing, Continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día todo tipo de empresas sean pequeñas, medianas o grandes, para ser más competitivas y mantenerse dentro del mercado, resulta imperativo evaluar y graduar sus procesos, particularmente aquellos métodos que por su naturaleza y contribución a los objetivos institucionales se proveen como críticos. Por lo tanto, la logística incorporada se proporciona como un conjunto de técnicas para gestionar las mejoras. Así, a lo largo de los años, los seres humanos han desarrollado estrategias y herramientas para establecer y mejorar los estándares de rendimiento general de su empresa; el establecimiento de un proceso de mejora continuo, permite reducir costos e incrementar rentabilidad.

Por lo tanto, la mejora continua de los procesos relacionados al personal (capacitación), la inversión en investigación y desarrollo de la tecnología permite a las empresas fundamentar su desarrollo en el mercado, las etapas de establecer un modelo de mejora continua son importantes. Por lo tanto, a través de la mejora continua es posible ser más eficiente y competitivo en el mercado actual, hay que tener en cuenta que durante este sistema las agencias necesitan analizar las técnicas utilizadas, determinar las limitaciones a corregir; para que las empresas se desarrollen y se conviertan en líderes de su sector.

La investigación se realizó en el Ministerio Público, el cual aclaró que, si bien la entidad contaba con procesos de contratación debidamente establecidos, personal capacitado y herramientas tecnológicas; Inconvenientes como el aumento de procedimientos declarados desiertos debido a que los términos de referencia y pliegos están llenos de errores, demoras en la declaración de desiertos, además, hay procesos donde no hay respuestas claras o la documentación no está lista o completo. Por lo tanto, luego de diagnosticar el problema, se planteó el siguiente problema investigación: ¿Cómo incide la mejora continua de los procesos de compras en el sistema de adquisiciones del Ministerio Público? Y como temas específicos: a) ¿Cómo afecta la mejora de la atención al orden al sistema de adquisiciones del Ministerio Público a nivel nacional?, y b) Mejorar los procedimientos administrativos ¿Cómo afecta al sistema de adquisiciones del Ministerio Público Nacional?

Como objetivo general se tiene determinar los efectos de la mejora continua incluida en el sistema de seguimiento del Ministerio Público a nivel nacional, el objeto es hacer una propuesta para adoptar el sistema de Compras. Y los objetivos específicos planteados fueron: a) Determinar el efecto de la mejora continua de la atención al orden en el sistema

de adquisiciones del Ministerio Público, y b) Determinar el efecto de la mejora administrativa en el sistema de adquisiciones del ministerio público.

Por lo tanto, debe enfatizarse que es legítimo realizar esta encuesta, ya que en el análisis preliminar del problema revela ciertas deficiencias y problemas del sistema de suministro, así como una evaluación directa del problema. A través de la aplicación del principio de mejora continuo, se establece una estrategia que ayuda a mejorar la gestión del Ministerio Público, esta implementación de estrategias de compra facilita las mejoras en el sistema de abastecimiento, este trabajo se divide en 4 capítulos: dentro del primero, se describe el método de investigación, el problema, los objetivos, los argumentos y las hipótesis. En el segundo capítulo, se describe el diseño del marco teórico se define el fundamento teórico del estudio.

En el capítulo tres se proporciona el diseño metodológico, relativo a las técnicas del estudio, la configuración de la investigación teniendo en cuenta el diseño, el tipo, y las estrategias utilizadas dentro de la ejecución de la investigación. En el cuarto capítulo se realiza el análisis y la presentación de los resultados, como parte importante del estudio, se desarrolla la evaluación de las técnicas suministradas de sus categorías únicas para el periodo 2018-2020. Finalmente, se describirán las conclusiones y recomendaciones del problema para ofrecer posibles soluciones y, por último, las referencias utilizadas y los anexos correspondientes para corroborar los estudios utilizados en la investigación.

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.1. Planteamiento del Problema

Durante la última década, muchos sectores empresariales y de servicios de todo el mundo han experimentado un auge rápido y sostenido debido al crecimiento económico y a la globalización.

Este entorno empresarial volátil en el que operan las empresas del siglo XXI se ha creado un nuevo estado en el que la mejor manera de que las organizaciones mejoren su competitividad es mediante el uso de estrategias, implementación tecnológica y capacitación del personal (Carpinetti et al., 2003). Es así que, muchos trabajos teóricos publicados han puesto de relieve la importancia estratégica de las operaciones, la gestión de los procesos y resultados, incluso la innovación operativa para obtener una ventaja competitiva a través de la implementación de modelos de mejora continua adaptados a las necesidades de las empresas (Porter, 1985; Deming, 1986; Hammer, 2004).

La competitividad de las empresas depende en gran medida de su potencial para funcionar correctamente en aspectos como el valor, la calidad, la entrega, la rapidez, la innovación y la versatilidad, con el fin de adaptarse a las nuevas circunstancias de la demanda del mercado. Así, mientras que la alineación de las prioridades estratégicas es un detalle esencial de la competitividad, la mejora continua de los procedimientos que desempeña es una herramienta fundamental (Kaplan y Murdock, 1991; Garvin, 1998).

Asimismo, las organizaciones que tienen como objetivo la "Mejora Continua de los Procesos (CPM)", tienen un enfoque orientado a la innovación continua y a la mejora del auge en la etapa efectiva aumentando los niveles de rentabilidad (Kilman, 1995; Yu-Yuang Hung, 2006).

Una vez que comunicamos sobre los requerimientos de abastecimiento, se tiene la posibilidad de nombrar a Gustavo Adolfo Morales Sandoval (Guatemala 1998) quien es su trabajo cuya finalidad fue el "rediseño del sistema de compras en el Instituto Guatemalteco de Estabilidad Social (IGSS)". El propósito de la tesis ha sido aconsejar nuevos enfoques en el sistema de compras del IGSS, ya que las tácticas actuales no han sido capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de abastecimiento.

La mejora continua de los procedimientos es un requerimiento que se avala para ser incorporado en todas las áreas empresariales, como parte del establecimiento de bases de

mejoras el sistema de abastecimiento, en este caso el Ministerio Público, que tiene como objetivo mejorar los procesos de compra, ya que tiene que proporcionar continuamente elementos esenciales a nivel nacional, pero los obstáculos a nivel público en general tienen una tendencia a limitar sus movimientos, además de la mecanización de sus procesos, su rendimiento general en lugar de utilizar su reconocimiento en la mejora de los métodos. As necesidades similares del mercado y la competitividad idéntica presionan a los grupos para que se centren en las técnicas de mejora continua de procesos.

Como en el caso de la Planificación Estratégica, Outsourcing, Empowering, Benchmarking, Balanced Scorecard, pero sin duda los elementos esenciales son el manejo de la calidad y la continuidad de las mejoras inter-procesos (MCP) se encuentran en cada uno de estos principios directa o indirectamente, han informado beneficios que van desde la gestión orientada a resultados, la fragmentación reducida y la descentralización divisional, Identificar y medir la información y los datos de gestión relevantes, mejorando las relaciones entre los miembros de la empresa. Se espera que la mejora continua de los procesos de adquisición de bienes y servicios del Ministerio Público sirva para cumplir con la importante función constitucional de defender el estado de derecho, perseguir y prevenir el delito y el buen gobierno de las jurisdicciones, para dotar a la empresa de un eficiente servicio de impuestos de calidad y transparente. Ahora, con la implementación del Código Procesal Penal en las jurisdicciones legales, este también logrará resultados óptimos en estas áreas de manera oportuna, transparente y confiable, por lo que un buen plan es mejorar las rentas de las propiedades de algunos distritos fiscales, así como la realización de inmuebles y la compra de mobiliario para el desarrollo de sus funciones. De igual forma, la compra de equipos necesarios y tecnología avanzada contribuye a un mejor cumplimiento tributario. Además, tiene como fin robustecer el sector de especialización, por medio de la contratación de expertos debidamente calificados que contribuyan a un más grande grado de averiguación relacionadas con el crimen organizado y la corrupción. El establecimiento de novedosas fiscalías en regiones con más índice de crimen dejará que más habitantes, así como otros operadores judiciales (policía nacional, etcétera.), sigan accediendo a los servicios que ofrecen la fiscalía y la participación de los fiscales.

El Ministerio Público también debe velar por el uso óptimo de los recursos, por ser un organismo del Estado, y el cumplimiento de sus fines y mandatos, como la persecución penal, investigar con prontitud, objetividad y eficacia los hechos punibles en el marco garantizada por la constitución, buscando la veracidad, justicia y generar confianza en la

sociedad. La contratación pública se rige por la ley de contratación pública, la cual está directamente relacionada con las actividades del Estado, es una actividad que busca el bienestar de las personas, a través de proporcionar bienes y servicios que no sean requeridos por la autoridad central. Si estos procesos no se realizan a tiempo, al no poder atender las necesidades de los distritos fiscales mencionados anteriormente, los arrendamientos, liquidaciones y servicios en general, incapacitarán al sistema. La población no estará protegida y el propósito es lograr el objetivo de servir a los ciudadanos.

Por otro lado, en el entorno nacional, los esfuerzos en el proceso de contratación pública se muestran por una secuencia de componentes que están afectando el sistema de contratación estatal, como por ejemplo: inconvenientes involucrados con la carencia de recursos económicos en el presupuesto que se entregan a la unidad, retrasos en los métodos de contratación de bienes y servicios, falta de tecnología que posibilite la adhesión de ocupaciones, errores en los procesos ejecutados por los servidores públicos, incumplimiento de métodos, entre otras. En algunas ocasiones, el despilfarro de recursos económicos en la gestión pública se crea por la compra de bienes en porciones bastante altas, que después se desechan por no ser usados o por no tener las cualidades correctas, además, de presentarse retraso en la entrega.

En Perú, todas las entidades pertenecientes al Estado, hacen uso de la "Ley de Contratos del Estado y su Reglamento" (Autoridad Superior de Contratos de Vivienda). Redactada por los contratos de la Autoridad Superior. (OSCE). Dada su naturaleza, se debe tener en cuenta el número de juicios programados, practicados, juzgados, ausentes, anulados por el Ministerio Público en todo el país, para valorar la eficiencia, eficacia y competitividad de la convocatoria, donde se puede observar que el nivel de efectividad no es del 70%, lo que advierte de las falencias de los procesos, que, a pesar del recurso de apelación correspondiente, las sentencias del caso no se dan en el mismo sentido, se investiga por qué no fueron adjudicados y por qué el proceso de compra continuó sin realizar la adquisición correspondiente. Para ello, también es necesario tener en cuenta la falta de competencia entre los oferentes, lo que presenta una desventaja tanto en términos del precio negociado en la calidad de los bienes o servicios solicitados. De igual forma, la inexistencia de personal adecuado, el incumplimiento de del POA, funcionarios públicos (colaboradores internos), falta de comprensión de los procedimientos de adquisiciones, falta de capacitación sobre procesos de compra, demoras en las compras, trámites innecesarios para lograr especificaciones y términos de referencia, planificación inadecuada del tiempo

de compra, insatisfacción laboral, falta de compromiso de los empleados, etc. En este sentido, este estudio busca evaluar las razones del deterioro de los procesos de gestión de compras de bienes y servicios del ministerio público, con el fin de diseñar una mejora y asegurar una gestión eficaz de los recursos públicos.

Problema General:

¿Cómo influye la mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a Nivel Nacional?

Problemas Específicos:

¿Cómo influye la mejora en la atención al pedido de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional?

¿Cómo influye la mejora de los procedimientos administrativos en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional?

Objetivo General:

- Determinar la influencia de la mejora continua y su influencia en la eficacia en los procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel Nacional.

Objetivo Específico:

- Determinar la influencia de la mejora continua en la atención al pedido de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.
- Determinar la influencia de la mejora de procedimientos administrativos en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional

Hipótesis General:

La mejora continua de procesos de compra influye positivamente en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.

Hipótesis Específica:

- La mejora en la atención a los pedidos de compra influye de manera positiva en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.
- La mejora de procedimientos administrativos influye de manera positiva en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.

Justificación:

La averiguación hecha tiene costo teórico, debido a que ofrece entendimiento sobre distintas tácticas de administración de compras que son producto de la aplicación de los inicios de optimización continua de los procesos y la internalización de los métodos de mejora de calidad, los cuales se van a convertir en lineamientos que dirigirán la efectividad del proceso de compras.

El estudio se ha realizado con un fin práctico, ya que su realización proporciona una solución de deficiencias que reducen la eficacia de la gestión de procesos de contratación pública a nivel nacional. Por tanto, el alcance del estudio propone actividades para incrementar la eficacia de los procesos y el buen uso de los bienes de la organización pública.

La averiguación elaborada es importante para la sociedad, debido a que su aplicación ayudará a los individuos a disponer de un servicio tributario eficiente, de calidad y transparente. Mejorará la utilización eficiente de los recursos empleados por la fiscalía, debido a que promueve un gasto eficiente y transparente, y garantiza que se ahorren, evita el desperdicio por falta de idealización. Este trabajo representará una iniciativa de mejoras a procesos públicos que podrá ser implementado a otras entidades públicas. Al final, el análisis tiene beneficios económicos debido a que sugiere la utilización de recursos económicos en beneficio de la Dirección Gral. de Logística del Ministerio Pública Central, permitiendo minimizar los precios de operación del proceso de compras.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

En esta parte del trabajo de averiguación se aborda la obra del marco teórico referencial de la indagación. Incluye datos sobre los sistemas de administración de adquisiciones y sus habilidades de diseño para desarrollar una optimización continua de la efectividad de los procesos de adquisiciones.

En la administración administrativa de la contratación de bienes y servicios en la unidad pública, se necesita efectuar el trabajo en grupo, teniendo un entendimiento sólido de las contrataciones públicas, para lograr hacer eficientemente dichas ocupaciones en cuanto a procesos de contratación pública según lo establecido en la ley aplicable a la entidad de forma eficaz, transparente y conseguir los resultados previstos, o sea, al servicio de los habitantes.

Resultó ser bastante preciso y bastante correcto para la indagación.

2.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

Nilupú (2017) en su trabajo de investigación titulado “Mejora continua del sistema de cálculo de costos del servicio prestado por Agencias Ransa SA Paita – 2017”, tuvo como objetivo común determinar si el mejoramiento continuo tiene un impacto en las tácticas de la máquina de precios, de las ofertas suministradas por Agencias Ransa SA Paita, de manera que permita establecer una relación entre ellas. Las mejoras se utilizan en la empresa y en los métodos del establecimiento de precios, por lo que el autor llega a la siguiente conclusión: el desarrollo continuo nos ayuda en un análisis de valor organizado, porque ayudará a hacer selecciones oportunas, lograr los efectos económicos deseados e incrementar la rentabilidad que la organización espera.

Vásquez (2018) destacó en su estudio titulado “Mejora continua y transparencia de la gestión pública en el municipio Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis, 2018”, que presentó como objetivo definir la relación entre la mejora continua y la transparencia de la gestión pública. La muestra abarcó noventa y dos funcionarios municipales. El autor concluye que una vez que la metrópoli cuenta con estrategias de mejora continua aplicables a todos los procesos, se beneficiará con mayormente de la gestión pública que se realiza.

2.3 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Zambrano y Almeida (2018) así lo señalaron en su estudio titulado “Mejora continua de la productividad organizacional y su impacto en los colaboradores, Colombia, 2017”, tuvo como objetivo evaluar las acciones estratégicas para la mejora continua de las empresas y su impacto en la calidad de vida de los empleados durante el año 2017. Este estudio fue de tipo literario cualitativo, con alcance descriptivo. La efectividad de la mejora continua es utilizada por las organizaciones se debe a que su productividad cumple una función determinante en la calidad de vida de sus empleados, debido a que las empresas tienden a ser cada vez más competitivas y, en consecuencia, deben mantener la gestión, habiendo entendido que los colaboradores de la agencia son cruciales para el éxito y para construir y desarrollar la empresa.

Como afirma Gutiérrez (2010) las consecuencias de la mejora y gestión ordenada de procesos, identificación de causas o limitaciones, establecimiento de nuevas ideas y mejora de proyectos de progreso, planificar, investigar y aprender de los resultados, y estandarizar impactos positivos para predecir y monitorear nuevos niveles de desempeño (pp. 66-67).

La Norma Internacional ISO 9000, la mejora continua es el grupo de acciones para establecer metas y oportunidades de optimización y desarrollo de habilidades de los procesos y para consumir con los requisitos de la administración de la calidad (International Organization for Standardization, 2005).

Sin embargo, el propósito de la mejora continua según la ISO 9000 es incrementar la satisfacción de los consumidores, proveedores y gerencia de la organización; por consiguiente, para poder mejorar, se debe aplicar lo siguiente: i) examinar y evaluar el estado de la organización para detectar zonas de optimización; ii) entablar metas de mejora; iii) buscar probables resoluciones a problemas; iv) evaluación y selección soluciones; (v) llevar a cabo la solución elegida; vi) valorar los resultados para decidir si se han alcanzado las metas; y vii) formalizar los cambios (International Organization for Standardization, 2005).

Del mismo modo, la ISO 9001 recomienda que las empresas tomen en cuenta los resultados de los exámenes y evaluaciones hechos por la gerencia, para detectar necesidades e detectar oportunidades de mejora continua a nivel interno (International Organization for Standardization, 2015).

Por su lado, Besterfield (2009) afirma que el desarrollo ininterrumpido implica "no contentarse con hacer un proceso o sistema increíble, sino establecer mejoras a largo plazo. Esto se lleva a cabo mediante la incorporación de la medición de la manera y la resolución de problemas de forma colectiva en todas las actividades de trabajo" (p. 55).

Suárez (2005) en la tesis doctoral "Sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión administrativa estatal. Un estudio en ayuntamientos en España" confirma que la administración pública y el gobierno no son resistentes a las modificaciones experimentadas por el entorno empresarial global. De hecho, la lógica de la modernización y mejora del control público, basada en la utilidad del desarrollo de la técnica CPM y de otras modas de excelencia, ha sido seguida por numerosos municipios. Todo ello, con el fin de mejorar sus procedimientos y servicios públicos, como forma de hacer frente a la creciente pérdida de legitimidad ante los ciudadanos, derivada de los cambios y presiones del entorno global. En base a lo anterior, la pregunta de estudio fue: ¿Cómo crear la sostenibilidad del desarrollo del proceso ininterrumpido en las administraciones públicas? Además, se planteó 26 encuestas. Para responder a la pregunta y subpreguntas del estudio, se realizó un estudio cualitativo, utilizando el método de casos como enfoque de estudio (Yin 2003). Se llegó a la conclusión de que la sostenibilidad consiste en una cadena de pasos, llevados a cabo a través de la MCP, que repercuten en la gestión pública general de cada municipio.

Se decidió realizar esta investigación, con el fin de darse cuenta y pensar que es necesario contribuir con la Junta Directiva del Ministerio Central de Seguridad Pública para mejorar el proceso de compras, la filosofía empirista se adapta bien al interés cuando se aplican herramientas de medición.

Es importante que las Entidades, especialmente las áreas de logística, no solo aseguren un estricto cumplimiento del código, sino que también se aseguren de que el código proporcione una gama de interpretaciones, fórmulas razonables y consistentes, desarrolladas para permitir dar respuesta a situaciones futuras, etc.

2.4 MARCO NORMATIVO APLICADA A LA ADQUISICION PÚBLICA:

Las normas que rigen las compras y contratos públicos son las siguientes:

- a. Sistema Nacional de Abastecimiento Decreto N° 139 (2018). Por el cual se establecen los principios, definiciones, componentes, reglas y procedimientos de los sistemas nacionales de abastecimiento, regulando de manera efectiva y eficiente implementar, promover la interacción efectiva, la articulación y la integración de la gestión.
- b. Ley N° 30225 (2014) sobre Ley de Contrataciones Públicas, Decreto Supremo N° 344-2018 EF (2018); así como las reformas al Decreto N° 1444 (2018), Decreto Supremo N° 0822019 EF (2019), por los que se establecen reglas para el máximo aprovechamiento efectivo de los recursos públicos, asegurando que estos se entregan a tiempo, al precio justo y con calidad, e impulsan la acción en el marco de un enfoque de gestión por resultados
- c. Decreto Supremo 1622021 EF, por el que se modifica la ley de contratos del Estado, y se aplicará a los procesos de selección convocados a partir del 12 de julio de 2021 y a los contratos que de ellos deriven.
- d. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 (2002) y Modificado Decreto Legislativo N° 1446 (2018). Establece que la modernización de la administración pública se fundamenta en mejorar la calidad de la provisión de bienes y servicios, y la utilización eficiente y eficaz de los recursos públicos por los organismos del Estado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

El método de indagación utilizado para el desarrollo del trabajo es la técnica científica, debido a que es un proceso diseñado para explicar fenómenos, para establecer interacciones entre registros, causales o no, para alcanzar el conocimiento y descubrir factores que ayuden a incrementar el conocimiento. Además, al estar basado en el empirismo y la medición de las normas específicas de las pruebas que pueden ser replicable y refutable (Caballero, 2000).

Como método específico, se utilizó el proceso inductivo, ya que parte de información particular para llegar a conclusiones en tendencia, y se ubica para generalizar sobre la mejora institucional (Caballero (2000).

3.2. Tipo de la investigación:

De acuerdo con el objetivo de la investigación y el carácter del problema, la investigación es de tipo aplicada, por lo que se realizan fundamentos teóricos de mejora continua que corresponden al enfoque de excelencia que han aportado las ciencias para remediar el problema de la administración de compras de una entidad pública. Este tipo de investigación utiliza la teoría para establecer la veracidad de un hecho real (Tamayo, 2004), con el propósito esencial de resolver un problema particular (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3. Nivel de Investigación

El nivel es explicativo, dado que se orientó a responder los motivos detrás de las actividades sociales y su afición, se centra en describir por qué y bajo qué situaciones se produce un hecho y como se correlacionan (Carrasco 2008).

Se propuso recomendaciones destinadas a contribuir a resolver los múltiples inconvenientes que se logren detectar la previsión de bienes y servicios. Se proporcionan mejoras en la gestión de los procedimientos de compra, se exponen nuevos procesos que ayudan al sistema de compras dentro de la Dirección General de Logística del Ministerio Público.

3.4. Diseño de la investigación

Es una investigación no experimental, sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han ocurrido. Las suposiciones sobre las variables se realizan sin mediación ni predominio, y estas interacciones se determinan de la misma manera que se han producido en su entorno natural (p. 153).

Del mismo modo, el diseño es transversal pues recolectan datos en un solo instante, con el objetivo de explicar los cambios y echar un vistazo a su prevalencia e interrelación en un momento dado (p. 154).

Finalmente: los diseños correlacionales-causales tienen la posibilidad de limitarse a implantar interacciones entre variables o elementos sin estudiar interacciones causales. Una vez que se limitan a las interacciones, se basan totalmente en métodos correlacionales; además, buscan evaluar vínculos para basarse totalmente en estrategias de conjeturas de efectos (p. 157).

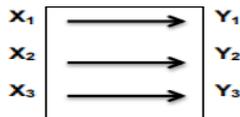


Figura 8. Diseño Correlacional – causal

3.5. Variables y operacionalización

Variable 1: Mejora continua de procesos de compra

Variable 2: Sistema de abastecimiento

3.5.1 Definición Conceptual:

Variable Independiente: Mejora continua de procesos de compra

En términos operativos, se define como una herramienta o procedimiento que se adopta gradualmente dentro de una empresa. El objetivo primordial es la calidad y representa lo que las organizaciones deben adoptar si buscan la competitividad global y de largo plazo, de la misma forma que conduce a la intención mejorar procesos mediante la aplicación de la metodología 5'S.

Variable Dependiente: Sistema de Abastecimiento

Es un conjunto de regulaciones, objetivos, políticas, procesos y estrategias técnicas interrelacionadas orientadas a provisión o dotación, uso y conservación de los elementos físicos; así como los movimientos, obras o resultados especializados para la continuidad de los métodos eficientes evolucionados a través de los procesos que conforman la administración pública.

3.6. Población, muestreo y muestra

Población: La población de la encuesta estuvo conformada por 15 administradores (jefes de centro de trabajo), 35 administrativos (administradores de los distritos fiscales) y noventa empleados del Ministerio Público, para un total de 140 funcionarios, además, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la población es la unidad de análisis de la cual se toma una muestra para adquirir estadísticas sobre el elemento a evaluar; dentro de la investigación, el objetivo es acumular hechos en las variables de estudio.

Muestra: En la elección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, en el que la información para extraer un patrón de una población evaluada, como se distingue a continuación:

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

Donde:

N : Población

n : Tamaño de la muestra

Z : Nivel de confianza de 95% siendo Z=1.96

P : Probabilidad de éxito 50% siendo p=0.5

(1-p): Probabilidad de fracaso 50% siendo q=0.5

e : Margen de error 5% siendo e=0.05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 140}{(140 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 103 Trabajadores administrativos

Se trabajó con 103 trabajadores administrativos.

3.6.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnicas: Las técnicas son métodos de recolección de datos. Se utilizó la encuesta como medio, con el fin de recoger y medir las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En esta encuesta, se han dado charlas para investigar el proceso de mejora continua, la mejora de los flujogramas, mapas, entre otros.

Instrumentos: Se utilizó un cuestionario estructurado y diseñado para acumular datos precisos, se incluyó escalas de puntuación y se estimarán los elementos a probar, a través de preguntas solicitadas a funcionarios (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.6.2 Procedimientos para recolección de datos:

La recopilación de información, las observaciones se realizan a través de la aplicación del cuestionario a los sujetos de investigación, esto formará el trasfondo de un justo punto medio entre la observación y el experimento. Por ello, se supone que una encuesta es un método de descripción de ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.

3.6.3 Aspectos éticos:

Según Belmont, las normas éticas son: Respeto por el objeto, ser tratado con cortesía, respetar y valorar el consentimiento informado. En este sentido, Charity aumenta el beneficio para la empresa de pruebas al mismo tiempo que limita el peligro para el sujeto de prueba, se garantiza la confiabilidad y el respeto a los participantes.

3.6.3 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos:

La información fue procesada y analizada, mediante el uso de estadísticas descriptivas, frecuencias, gráficas y finalmente un análisis inferencial para medir la correlación existente.

3.6.4 Descripción del proceso de la prueba de hipótesis:

Para la evaluación estadística se ha utilizado Excel y SPSS versión 24 para procesar los hechos y obtener los resultados para el análisis y para deducir el modelo de la hipótesis.

La comprobación de la hipótesis se realiza de acuerdo con los siguientes pasos:

- 1: Proponer las hipótesis estadísticas H_0 y H_1 .
- 2: Determinar la significancia.
- 3: Determinar el estadístico de correlación.
- 4: Defina las zonas selección de la hipótesis.
- 5: Determinar la estadística suponiendo que H_0 es aceptada.
- 6: Comparar las hipótesis.
- 7: Conclusión basada en el contexto de la problemática.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad

Al concluir el trabajo de campo, se tabularon los datos para determinar el nivel de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, como se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1 Nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,789	26

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 1, el instrumento que mide la mejora continua y el sistema de abastecimiento, contó con una confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach, alta con un valor de 0,789. Lo que significa que, de acuerdo a los parámetros de calificación, el cuestionario tiene un nivel satisfactorio de fiabilidad, tiene consistencia interna y la información medirá de manera correcta las variables y sus interacciones.

Tabla 2 Estadísticas según el total de elementos

	Estadísticas de total de elemento				Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	
La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente	87,34	41,047	0,808	0,447	0,731
El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable	86,96	39,250	0,403	0,190	0,798
Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados	86,81	37,999	0,511	0,478	0,758

Nunca se devuelven los bienes y servicios recepcionados por no estar acorde al pedido realizado	87,12	39,417	0,705	0,378	0,767
Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras	89,05	39,444	0,275	0,394	0,701
El número de procesos de compra desiertos han disminuido en los últimos años	89,49	41,806	0,703	0,481	0,718
No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos	89,40	39,321	0,462	0,415	0,701
En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos	86,41	42,531	0,563	0,264	0,722
Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras	87,69	35,253	0,662	0,488	0,706
El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable	86,45	41,113	0,710	0,418	0,789
La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos	88,26	37,761	0,509	0,330	0,757
La mayoría de los reclamos realizados son atendidos con esmero y prontitud	88,45	36,321	0,449	0,565	0,737
Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente	86,66	40,198	0,326	0,974	0,787
El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor	86,64	40,303	0,219	0,973	0,789
En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable	86,67	39,100	0,206	0,248	0,752

El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años	86,55	40,753	0,402	0,298	0,792
El número de procedimientos administrativos en los procesos de compra han disminuido en los últimos años	89,04	43,005	0,592	0,395	0,726
Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras	86,56	39,184	0,382	0,357	0,715
El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado	86,63	41,717	0,210	0,612	0,730
El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años	89,38	40,985	0,553	0,432	0,721
El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente	88,84	36,440	0,367	0,457	0,712
Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra	87,62	35,733	0,770	0,619	0,726
El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto	87,69	34,692	0,703	0,369	0,707
El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años	86,36	41,238	0,626	0,110	0,796
La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal	86,48	40,208	0,352	0,414	0,770

Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo	86,84	43,261	0,206	0,288	0,775
---	-------	--------	-------	-------	-------

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 2, cada ítem del cuestionario sobre la mejora continua y el sistema de abastecimiento, contó con un nivel de confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach, alta con valores que van del rango 0,701 a 0,796; significando que la cada pregunta muestra consistencia interna y la información permitirá medir de correcta las variables y sus interacciones.

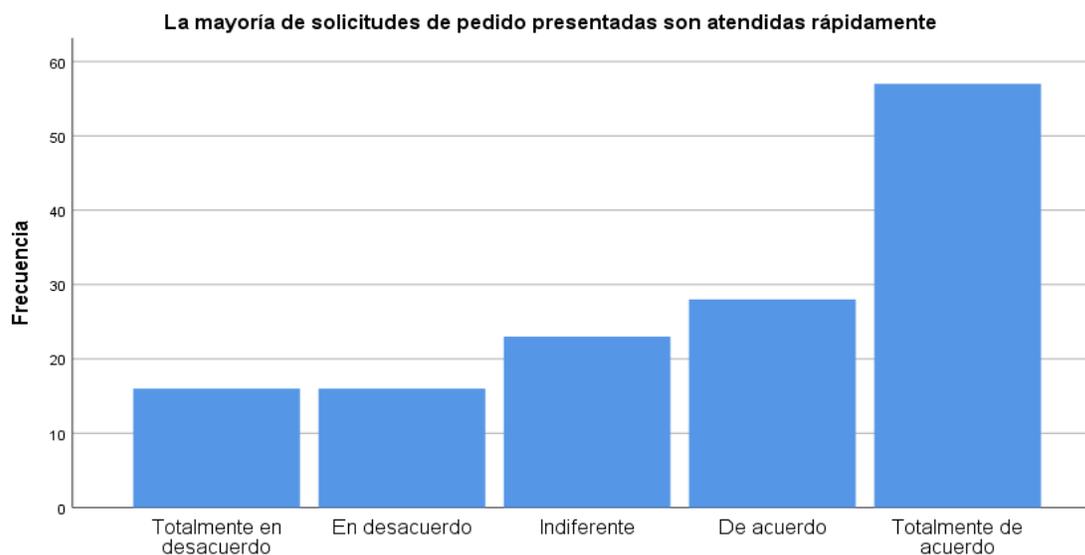
4.2. Análisis descriptivo

Tabla 3 La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente

La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	16	11,4	11,4	22,9
	Indiferente	23	16,4	16,4	39,3
	De acuerdo	28	20,0	20,0	59,3
	Totalmente de acuerdo	57	40,7	40,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 1 La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente



La mayoría de solicitudes de pedido presentadas son atendidas rápidamente

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

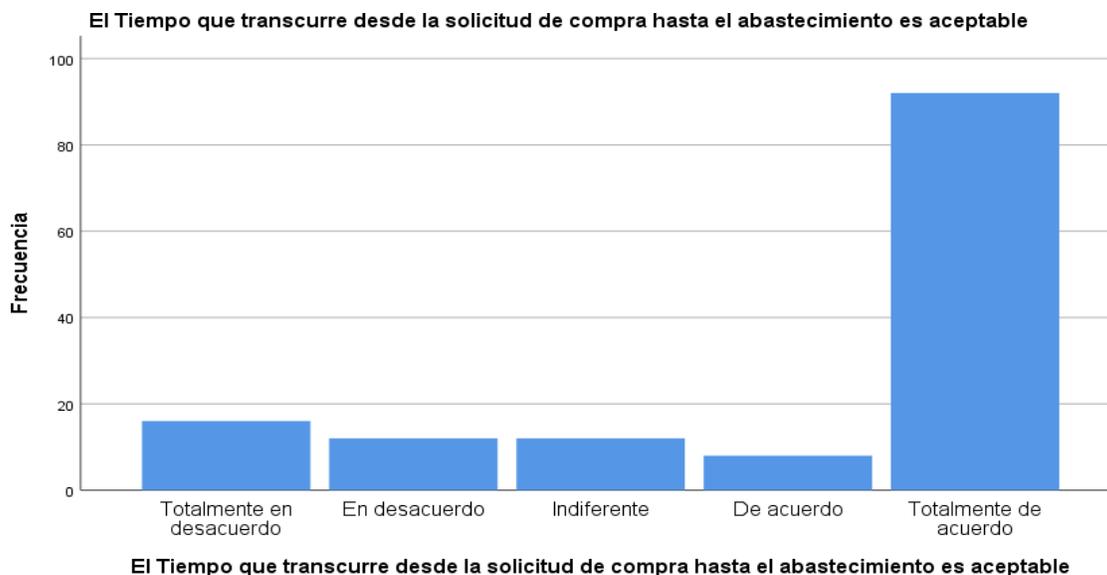
Según la Tabla 3 y Figura 1, el 40,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 20% están de acuerdo en que las solicitudes son atendidas de manera rápida; mientras que el 16,4% son indiferentes, el 11,4% no están de acuerdo y el 11,4% están en contra de esta afirmación.

Tabla 4 El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable

El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	12	8,6	8,6	20,0
	Indiferente	12	8,6	8,6	28,6
	De acuerdo	8	5,7	5,7	34,3
	Totalmente de acuerdo	92	65,7	65,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 2 El Tiempo que transcurre desde la solicitud de compra hasta el abastecimiento es aceptable



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

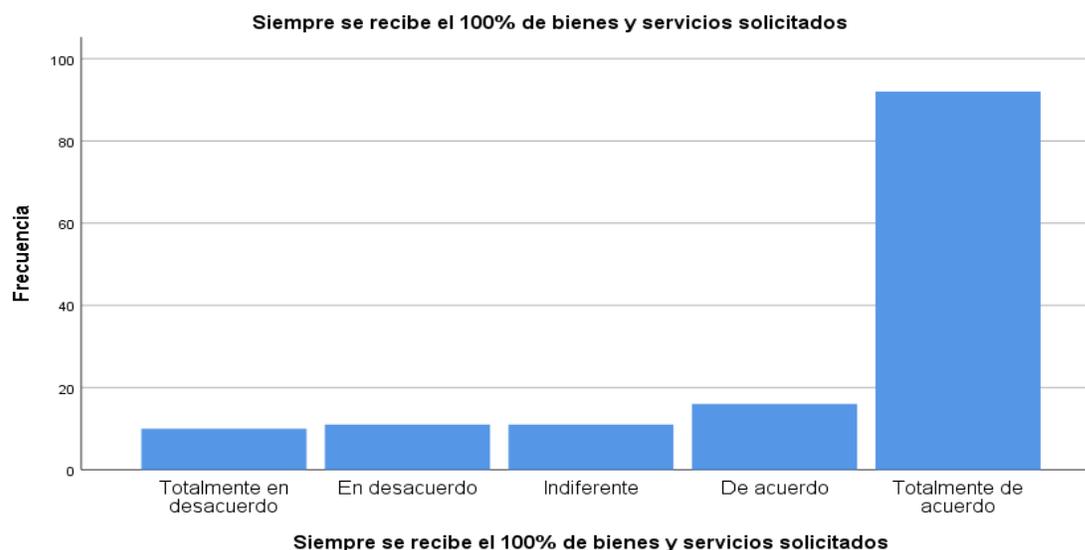
Según la Tabla 4 y Figura 2, el 65,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 5,7% están de acuerdo en que el tiempo de respuesta a las solicitudes de compra es adecuado; mientras que el 8,6% son indiferentes, el 8,6% no están de acuerdo y el 11,4% están totalmente en contra de esta afirmación.

Tabla 5 Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados

Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	11	7,9	7,9	15,0
	Indiferente	11	7,9	7,9	22,9
	De acuerdo	16	11,4	11,4	34,3
	Totalmente de acuerdo	92	65,7	65,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 3 Siempre se recibe el 100% de bienes y servicios solicitados



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

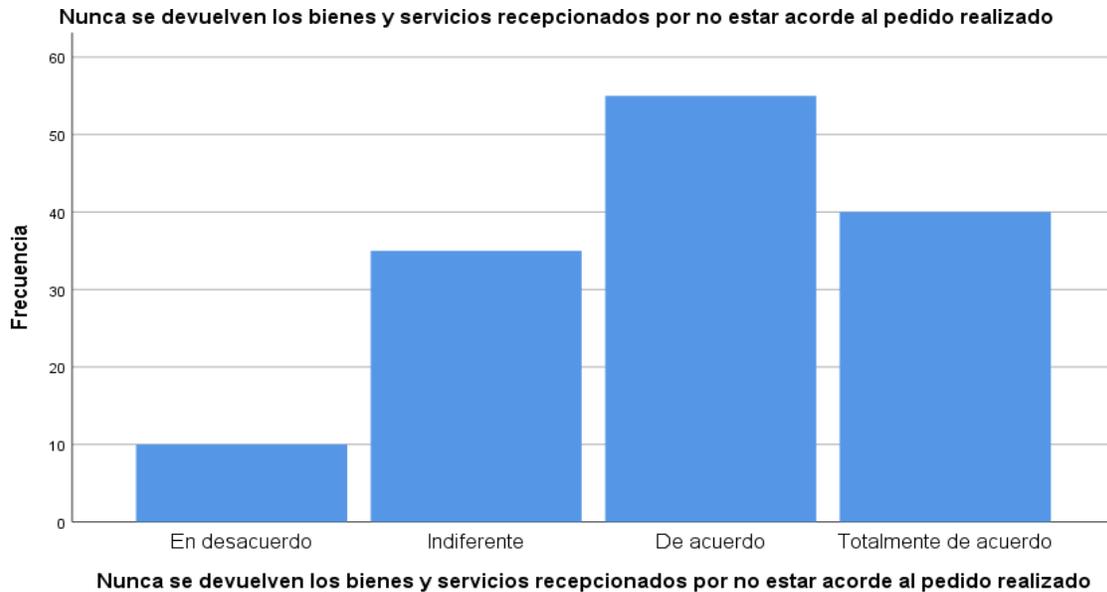
Según la Tabla 5 y Figura 3, el 65,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 11,4% están de acuerdo en que la entidad siempre recibe el 100% de los bienes y servicios que ha solicitado; mientras que el 7,9% son indiferentes, el 7,1% no están de acuerdo y el 7,1% están totalmente en contra de esta afirmación.

Tabla 6 Nunca se devuelven los bienes y servicios recepcionados por no estar acorde al pedido realizado

Nunca se devuelven los bienes y servicios recepcionados por no estar acorde al pedido realizado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	7,1	7,1	7,1
	Indiferente	35	25,0	25,0	32,1
	De acuerdo	55	39,3	39,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	40	28,6	28,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 4 Nunca se devuelven los bienes y servicios receptionados por no estar acorde al pedido realizado



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

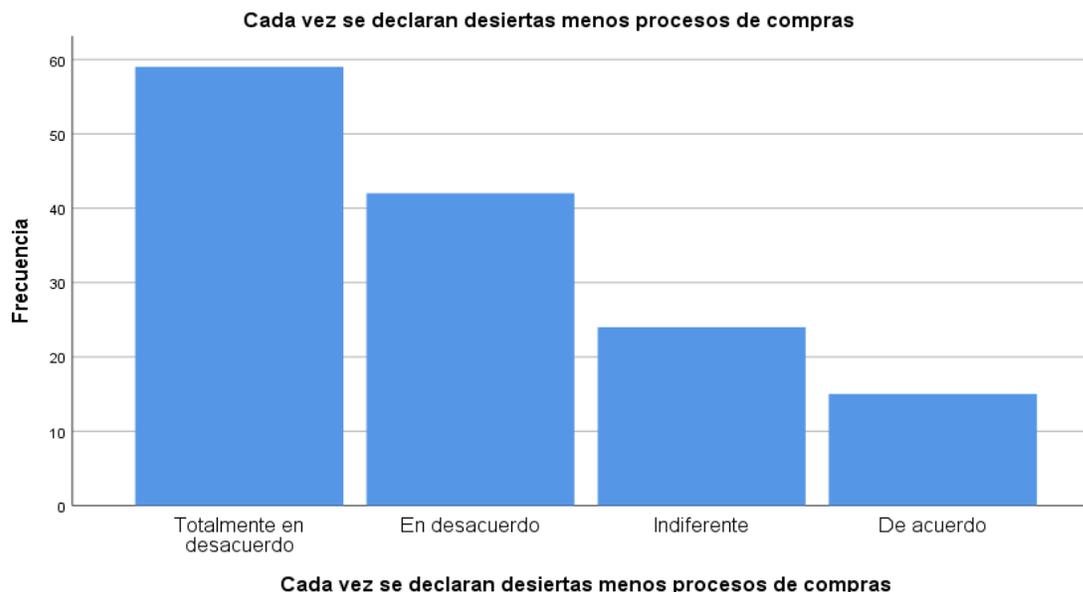
Según la Tabla 6 y Figura 4, el 28,6% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 39,3% están de acuerdo en que la entidad nunca realiza devoluciones de las compras por no cumplir con las especificaciones del pedido; mientras que el 25% no están de acuerdo ni en desacuerdo, y el 7,1% no están de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 7 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras

Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	59	42,1	42,1	42,1
	En desacuerdo	42	30,0	30,0	72,1
	Indiferente	24	17,1	17,1	89,3
	De acuerdo	15	10,7	10,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 5 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

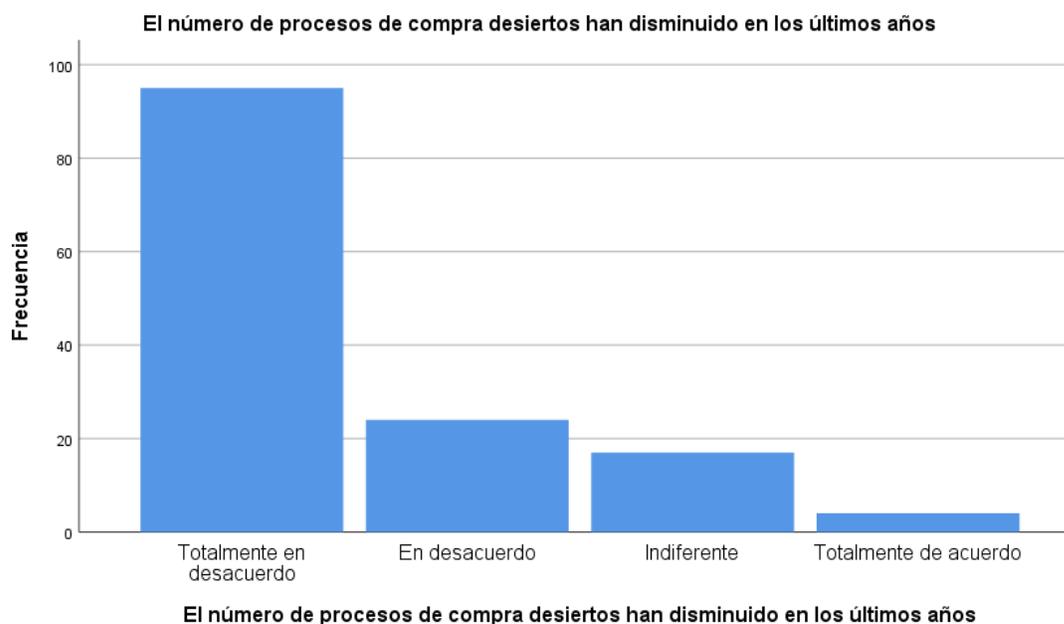
Según la Tabla 7 y Figura 5, el 42,1% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y el 30% están en desacuerdo en que se ha disminuido los procesos de compras declarados desiertos; mientras que el 17,1% son indiferentes, el 10,7% están de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 8 Cada vez se declaran desiertas menos procesos de compras

El número de procesos de compra desiertos han disminuido en los últimos años					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	67,9	67,9	67,9
	En desacuerdo	24	17,1	17,1	85,0
	Indiferente	17	12,1	12,1	97,1
	Totalmente de acuerdo	4	2,9	2,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 6 El número de procesos de compra desiertos han disminuido en los últimos años



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

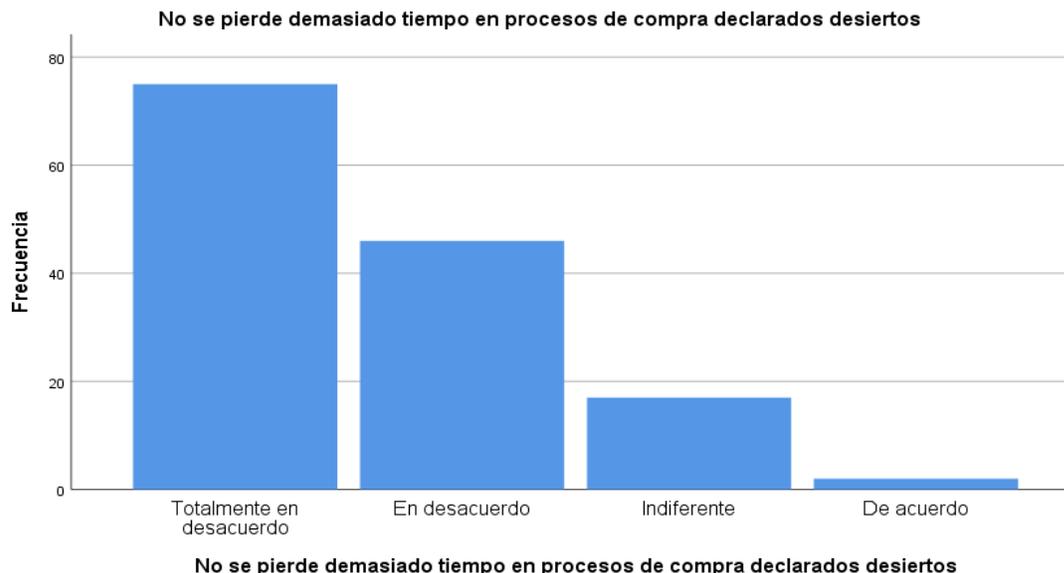
Según la Tabla 8 y Figura 6, el 67,9% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y el 17,1% están en desacuerdo en que en los últimos años los procesos de compras que se han declarado desiertos han disminuido; mientras que el 12,1% son indiferentes, y el 2,9% están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 9 No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos

No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	75	53,6	53,6	53,6
	En desacuerdo	46	32,9	32,9	86,4
	Indiferente	17	12,1	12,1	98,6
	De acuerdo	2	1,4	1,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 7 No se pierde demasiado tiempo en procesos de compra declarados desiertos



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

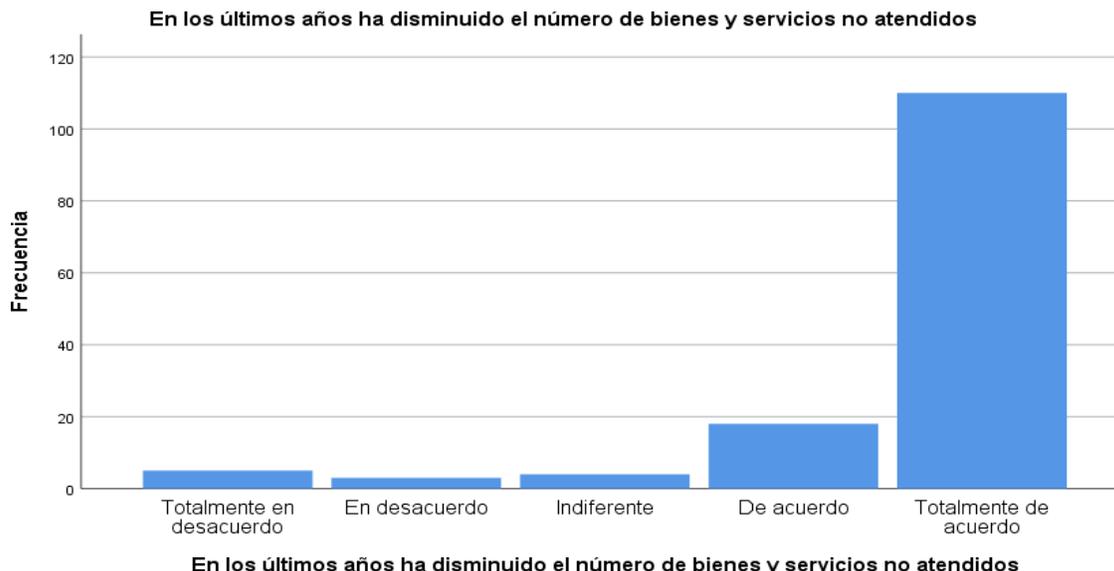
Según la Tabla 9 y Figura 7, el 53,6% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y el 32,9% están en desacuerdo en que se ha disminuido la pérdida de tiempo en los procesos de compra que han sido declarados desiertos; mientras que el 12,1% son indiferentes, y el 1,4% están de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 10 En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos

En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	3	2,1	2,1	5,7
	Indiferente	4	2,9	2,9	8,6
	De acuerdo	18	12,9	12,9	21,4
	Totalmente de acuerdo	110	78,6	78,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 8 En los últimos años ha disminuido el número de bienes y servicios no atendidos



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 10 y Figura 8, el 78,6% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 12,9% están de acuerdo en que las compras de bienes y servicios han sido atendidas de manera eficientes; mientras que el 2,9% son indiferentes, el 2,1% no están de acuerdo y el 3,6% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 11 Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras

Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	27	19,3	19,3	32,1
	Indiferente	21	15,0	15,0	47,1
	De acuerdo	39	27,9	27,9	75,0
	Totalmente de acuerdo	35	25,0	25,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 9 Estamos completamente satisfechos con el servicio prestado por el área de compras



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

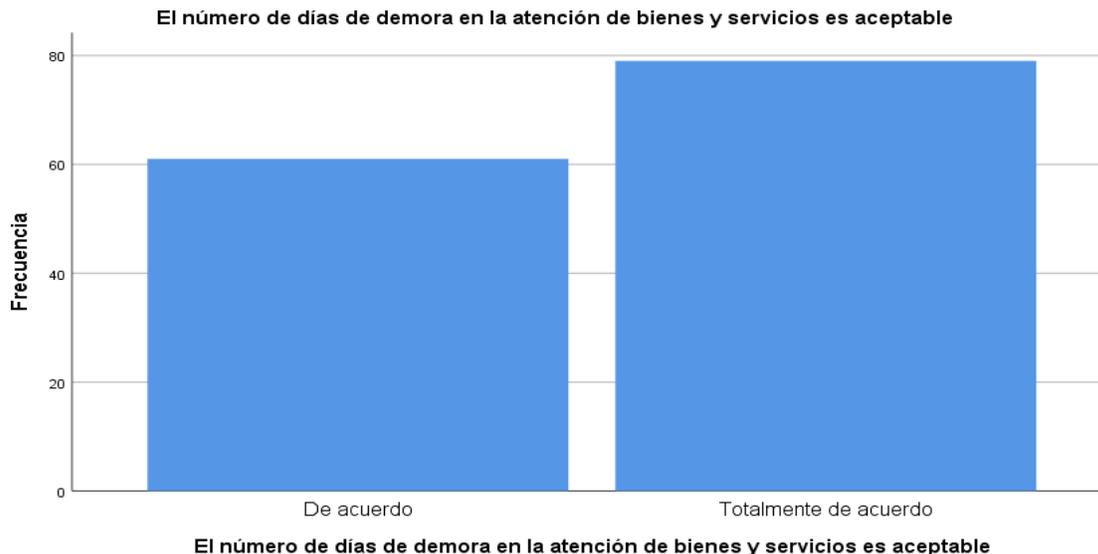
Según la Tabla 11 y Figura 9, el 25% de los funcionarios están completamente de acuerdo y el 27,9% están de acuerdo en que la entidad está completamente satisfecha con los procesos internos del departamento de compras; mientras que el 15% son indiferentes, el 19,3% no están de acuerdo y el 12,9% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 12 El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable

El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	61	43,6	43,6	43,6
	Totalmente de acuerdo	79	56,4	56,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 10 El número de días de demora en la atención de bienes y servicios es aceptable



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

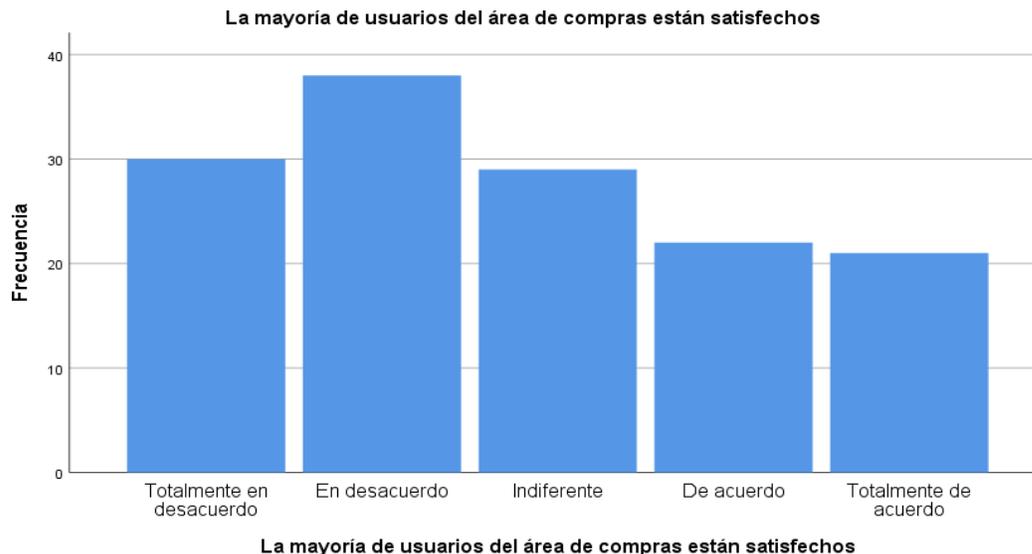
Según la Tabla 12 y Figura 10, el 56,4% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 43,6% están de acuerdo en que la atención de bienes y servicios es rápida y eficiente y no hay mucha demora.

Tabla 13 La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos

La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	21,4	21,4	21,4
	En desacuerdo	38	27,1	27,1	48,6
	Indiferente	29	20,7	20,7	69,3
	De acuerdo	22	15,7	15,7	85,0
	Totalmente de acuerdo	21	15,0	15,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 11 La mayoría de usuarios del área de compras están satisfechos



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

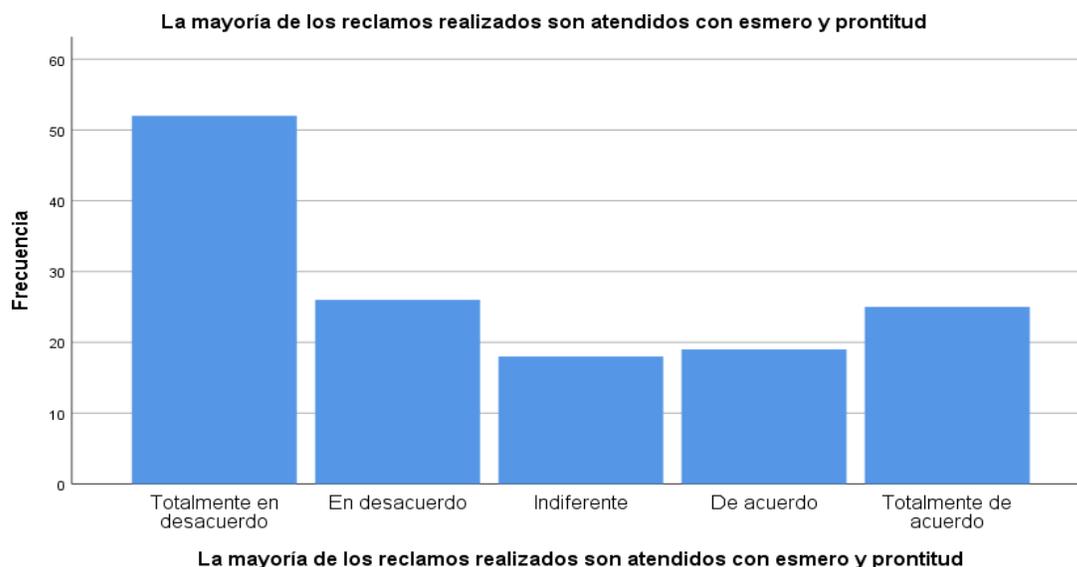
Según la Tabla 13 y Figura 11, el 21,4% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y el 27,1% están en desacuerdo en que los usuarios del área de compras están satisfechos; mientras que el 20,7% son indiferentes, y el 15,7% están de acuerdo y el 15% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 14 La mayoría de los reclamos realizados son atendidos con esmero y prontitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	52	37,1	37,1	37,1
	En desacuerdo	26	18,6	18,6	55,7
	Indiferente	18	12,9	12,9	68,6
	De acuerdo	19	13,6	13,6	82,1
	Totalmente de acuerdo	25	17,9	17,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 12 La mayoría de los reclamos realizados son atendidos con esmero y prontitud



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

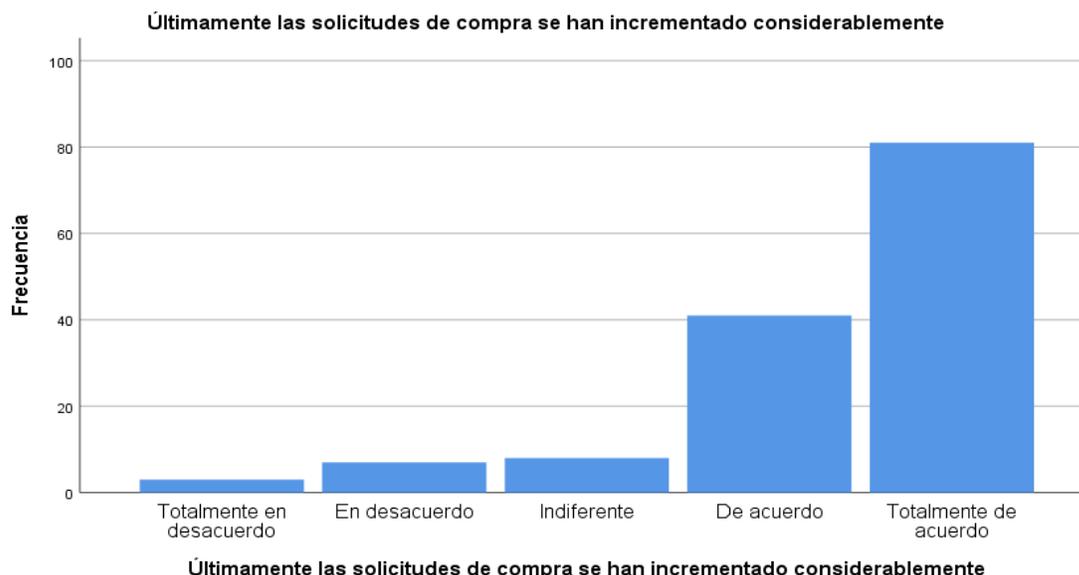
Según la Tabla 14 y Figura 12, el 37,1% de los funcionarios están completamente en desacuerdo y el 18,6% están en desacuerdo en que los reclamos que se han recibido han sido tratados de manera eficiente, rápida y con amabilidad; mientras que el 12,9% son indiferentes, y el 13,6% están de acuerdo y el 17,9% están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 15 Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente

Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	7	5,0	5,0	7,1
	Indiferente	8	5,7	5,7	12,9
	De acuerdo	41	29,3	29,3	42,1
	Totalmente de acuerdo	81	57,9	57,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 13 Últimamente las solicitudes de compra se han incrementado considerablemente



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 15 y Figura 13, el 57,9% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 29,3% están de acuerdo en que el número de pedidos de compra se ha elevado en el último periodo; mientras que el 5,7% son indiferentes, el 5% no están de acuerdo y el 2,1% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 16 El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor

El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	7	5,0	5,0	7,1
	Indiferente	7	5,0	5,0	12,1
	De acuerdo	41	29,3	29,3	41,4
	Totalmente de acuerdo	82	58,6	58,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 14 El número de solicitudes atendidas por el área de compras es cada vez mayor



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

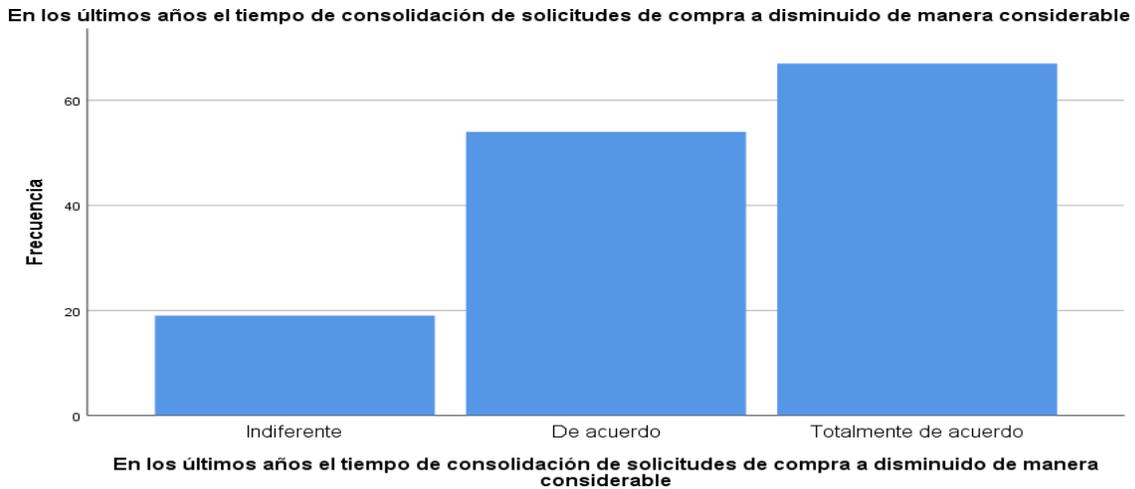
Según la Tabla 16 y Figura 14, el 58,6% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 29,3% están de acuerdo en que las solicitudes que ha atendido el departamento de compra se ha incrementado en los últimos años; mientras que el 5% son indiferentes, el 5% no están de acuerdo y el 2,1% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 17 En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable

En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	19	13,6	13,6	13,6
	De acuerdo	54	38,6	38,6	52,1
	Totalmente de acuerdo	67	47,9	47,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 15 En los últimos años el tiempo de consolidación de solicitudes de compra a disminuido de manera considerable



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

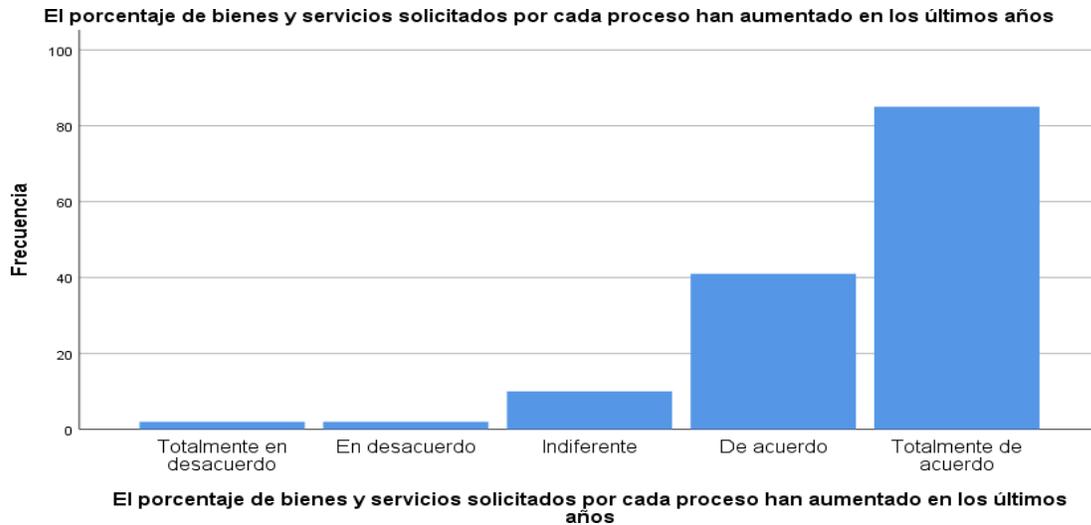
Según la Tabla 17 y Figura 15, el 47,9% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 38,6% están de acuerdo en que el tiempo para consolidar las solicitudes de compra se ha reducido; mientras que el 13,6% son indiferentes con esta afirmación.

Tabla 18 El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años

El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	2	1,4	1,4	2,9
	Indiferente	10	7,1	7,1	10,0
	De acuerdo	41	29,3	29,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	85	60,7	60,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 16 El porcentaje de bienes y servicios solicitados por cada proceso han aumentado en los últimos años



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

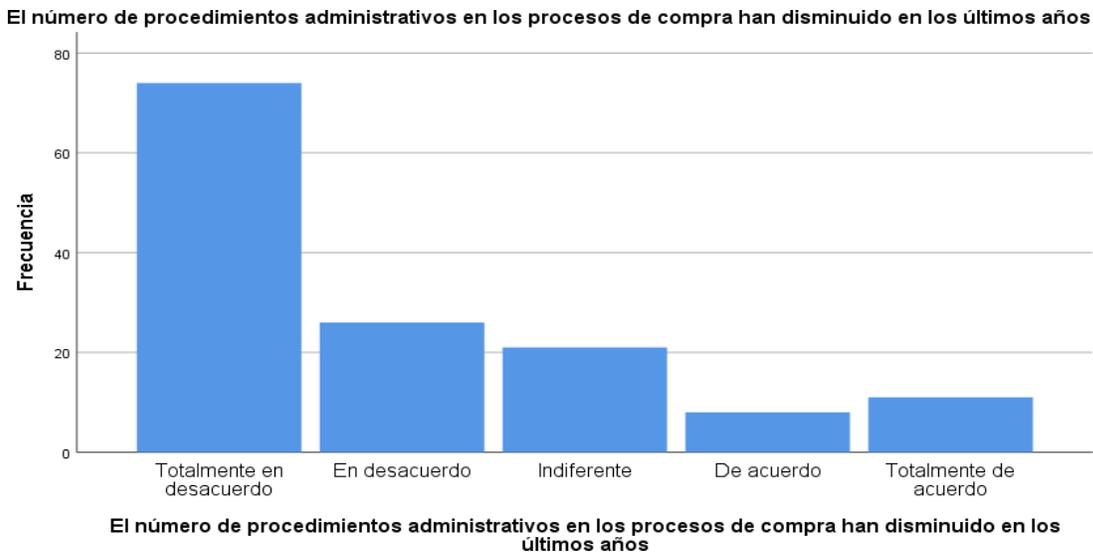
Según la Tabla 18 y Figura 16, el 60,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 29,3% están de acuerdo en que en el último periodo de análisis los pedidos de bienes y servicios han aumentado; mientras que el 7,1% son indiferentes, el 1,4% no están de acuerdo y el 1,4% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 19 El número de procedimientos administrativos en los procesos de compra han disminuido en los últimos años

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	74	52,9	52,9	52,9
	En desacuerdo	26	18,6	18,6	71,4
	Indiferente	21	15,0	15,0	86,4
	De acuerdo	8	5,7	5,7	92,1
	Totalmente de acuerdo	11	7,9	7,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 17 El número de procedimientos administrativos en los procesos de compra han disminuido en los últimos años



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

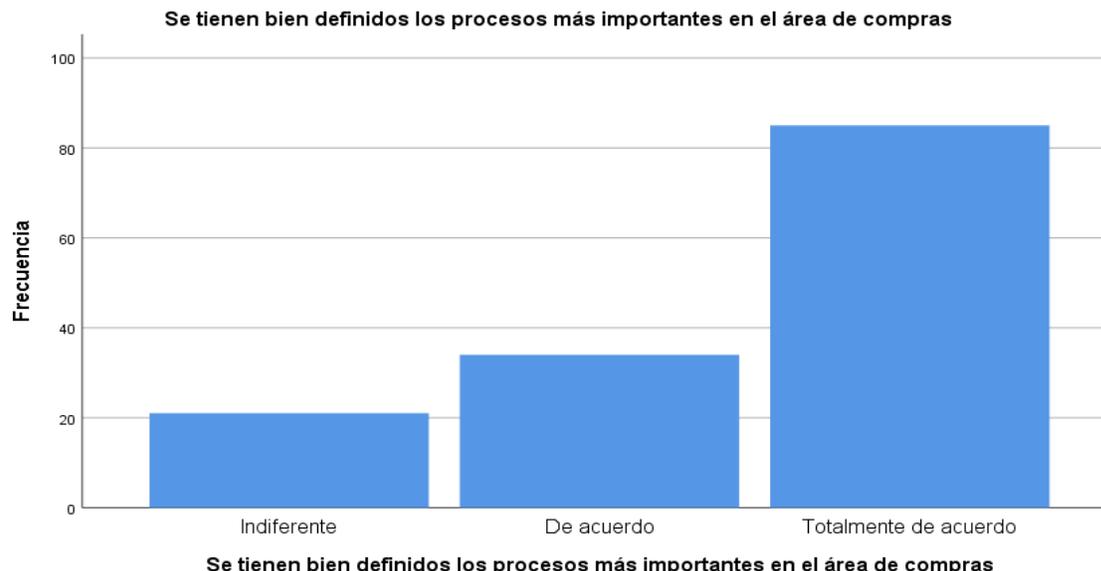
Según la Tabla 19 y Figura 17, el 52,9% de los funcionarios están totalmente en desacuerdo y el 18,6% no están de acuerdo en que ha existido una disminución de los procesos administrativos del área de compras; mientras que el 15% son indiferentes, y el 5,7% están de acuerdo y el 7,9% están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 20 Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras

Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	21	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	34	24,3	24,3	39,3
	Totalmente de acuerdo	85	60,7	60,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 18 Se tienen bien definidos los procesos más importantes en el área de compras



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

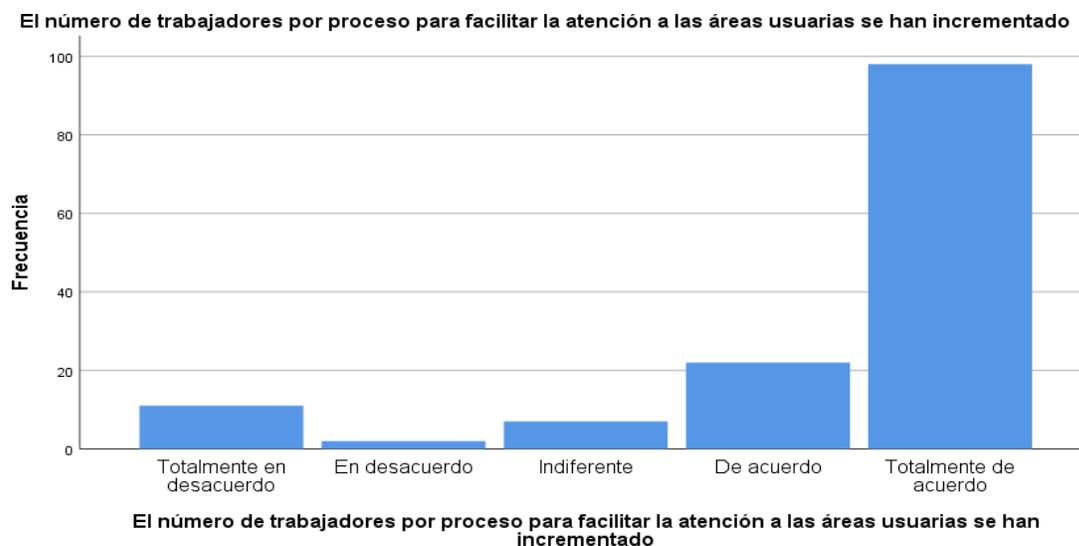
Según la Tabla 20 y Figura 18, el 60,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 24,3% están de acuerdo en que se han establecido cuales son los procesos de relevancia en el departamento de compras; mientras que el 15% son indiferentes con esta afirmación.

Tabla 21 El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado

El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	2	1,4	1,4	9,3
	Indiferente	7	5,0	5,0	14,3
	De acuerdo	22	15,7	15,7	30,0
	Totalmente de acuerdo	98	70,0	70,0	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 19 El número de trabajadores por proceso para facilitar la atención a las áreas usuarias se han incrementado



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

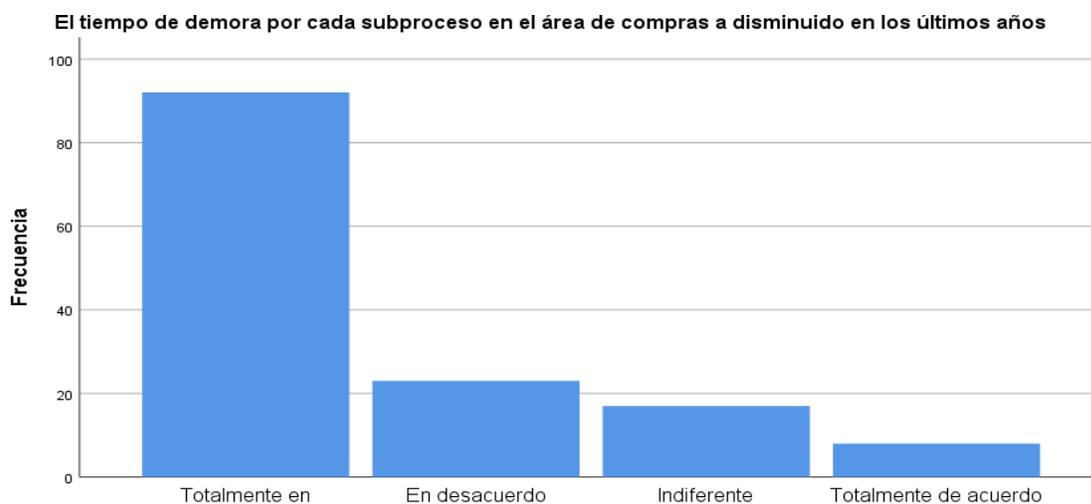
Según la Tabla 21 y Figura 19, el 70% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 15,7% están de acuerdo en que el total de empleados por procesos se ha incrementado para mejorar el cumplimiento de las funciones; mientras que el 5% son indiferentes, el 1,4% no están de acuerdo y el 7,9% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 22 El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	92	65,7	65,7	65,7
En desacuerdo	23	16,4	16,4	82,1
Indiferente	17	12,1	12,1	94,3
Totalmente de acuerdo	8	5,7	5,7	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 20 El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años



El tiempo de demora por cada subproceso en el área de compras a disminuido en los últimos años

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

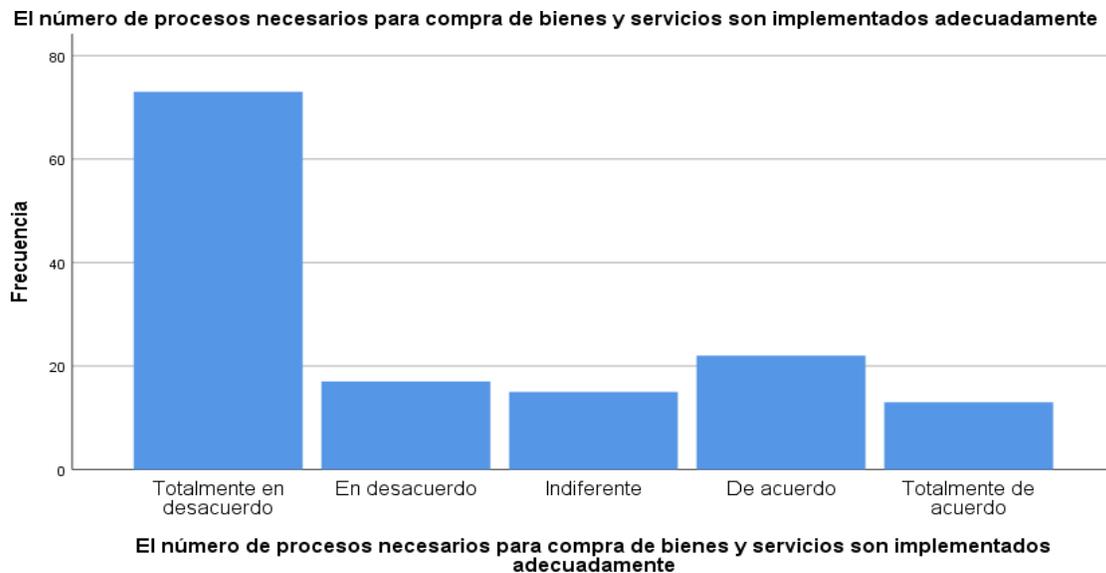
Según la Tabla 22 y Figura 20, el 65,7% de los funcionarios están completamente en contra y el 16,4% no están de acuerdo en que se ha presentado una disminución del tiempo por subproceso; mientras que el 12,1% son indiferentes, y el 5,7% están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 23 El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente

El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	73	52,1	52,1	52,1
	En desacuerdo	17	12,1	12,1	64,3
	Indiferente	15	10,7	10,7	75,0
	De acuerdo	22	15,7	15,7	90,7
	Totalmente de acuerdo	13	9,3	9,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 21 El número de procesos necesarios para compra de bienes y servicios son implementados adecuadamente



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 23 y Figura 21, el 52,1% de los funcionarios están completamente en contra y el 12,1% no están de acuerdo en que exista un número de procesos adecuados para la ejecución de compras; mientras que el 10,7% son indiferentes, el 15,7% están de acuerdo y el 9,3% están totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 24 Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra

Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	18	12,9	12,9	32,9
	Indiferente	19	13,6	13,6	46,4
	De acuerdo	21	15,0	15,0	61,4
	Totalmente de acuerdo	54	38,6	38,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 22 Cada vez existe menos reclamos respecto a los procedimientos de compra



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

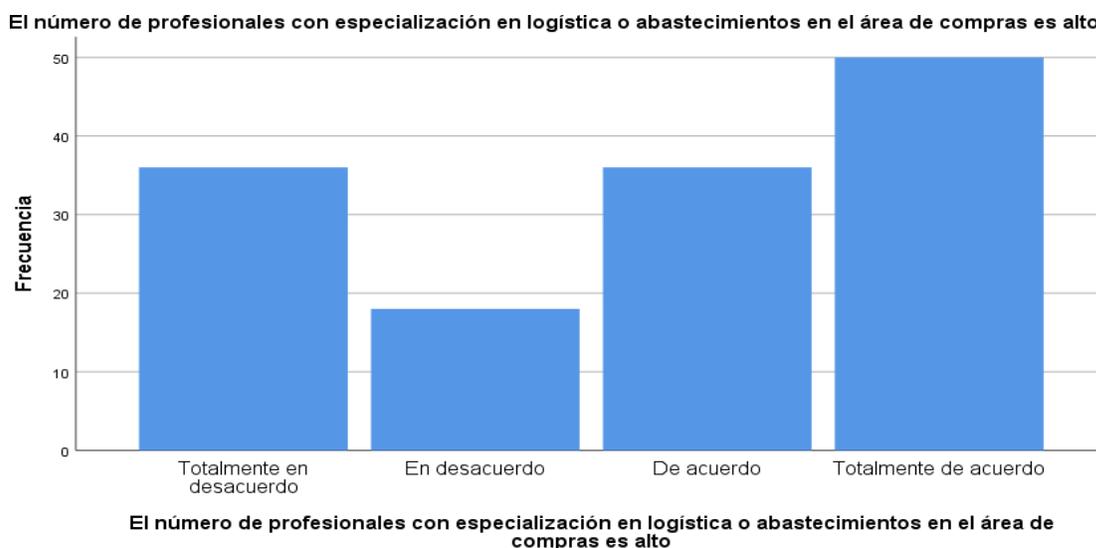
Según la Tabla 24 y Figura 22, el 38,6% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 15% están de acuerdo en que el número de reclamos han disminuido; mientras que el 13,6% son indiferentes, el 12,9% no están de acuerdo y el 20% están completamente en contra de esta afirmación.

Tabla 25 El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto

El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	25,7	25,7	25,7
	En desacuerdo	18	12,9	12,9	38,6
	De acuerdo	36	25,7	25,7	64,3
	Totalmente de acuerdo	50	35,7	35,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 23 El número de profesionales con especialización en logística o abastecimientos en el área de compras es alto



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

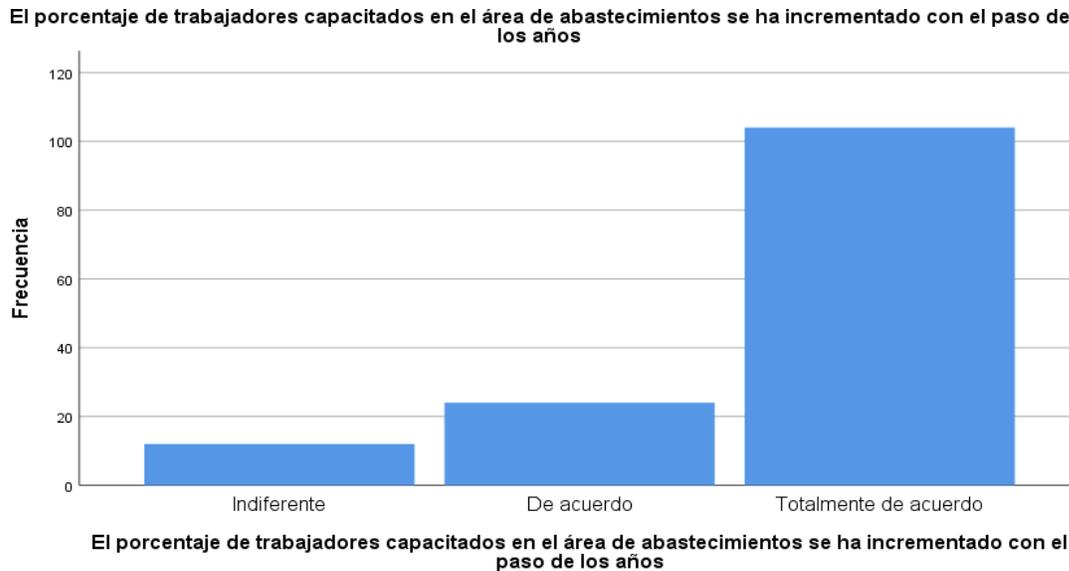
Según la Tabla 25 y Figura 23, el 35,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 25,7% están de acuerdo en que la entidad cuenta con profesionales capacitados en logística; mientras que el 12,9% no están de acuerdo y el 25,7% están completamente en contra de afirmación.

Tabla 26 El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años

El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	12	8,6	8,6	8,6
	De acuerdo	24	17,1	17,1	25,7
	Totalmente de acuerdo	104	74,3	74,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 24 El porcentaje de trabajadores capacitados en el área de abastecimientos se ha incrementado con el paso de los años



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

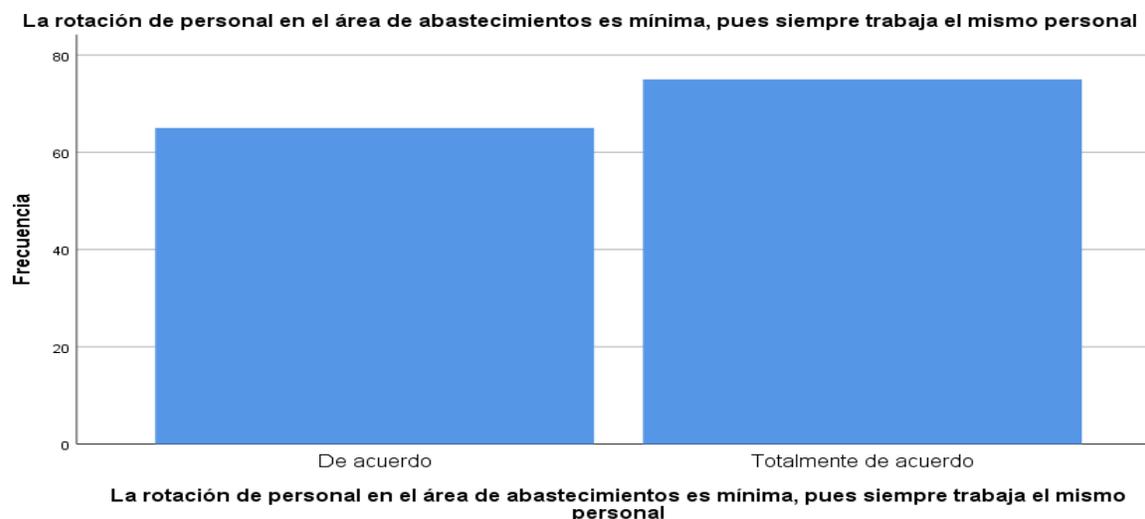
Según la Tabla 26 y Figura 24, el 74,3% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 17,1% están de acuerdo en que el número de empleados que han recibido capacitación ha aumentado; mientras que el 8,6% están indiferentes con esta afirmación.

Tabla 27 La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal

La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	65	46,4	46,4	46,4
	Totalmente de acuerdo	75	53,6	53,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 25 La rotación de personal en el área de abastecimientos es mínima, pues siempre trabaja el mismo personal



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

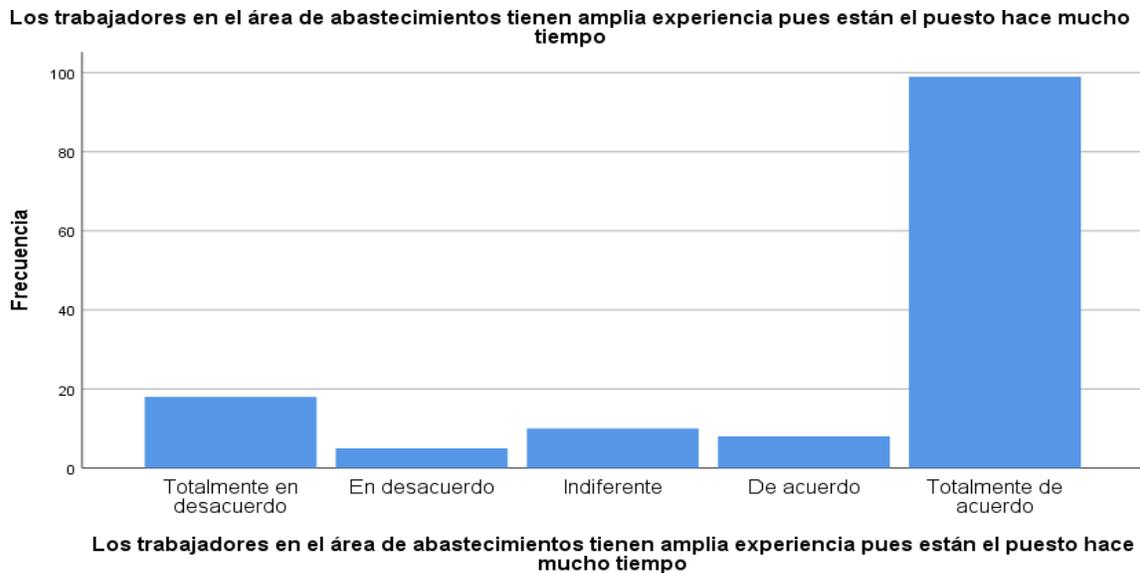
Según la Tabla 27 y Figura 25, el 53,6% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 46,4% están de acuerdo en que el movimiento de los empleados del área de compras se ha reducido.

Tabla 28 Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo

Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	5	3,6	3,6	16,4
	Indiferente	10	7,1	7,1	23,6
	De acuerdo	8	5,7	5,7	29,3
	Totalmente de acuerdo	99	70,7	70,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Figura 26 Los trabajadores en el área de abastecimientos tienen amplia experiencia pues están el puesto hace mucho tiempo



Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

Según la Tabla 28 y Figura 26, el 70,7% de los funcionarios están totalmente de acuerdo y el 5,7% están de acuerdo en que los empleados en el área de abastecimiento cuentan con un perfil de acuerdo al cargo y con la experiencia necesaria para ejecutar sus funciones; mientras que el 7,1% están indiferentes, el 3,6% no están de acuerdo y el 12,9% están completamente en contra de esta afirmación.

4.3. Prueba de hipótesis

H0: La mejora continua de procesos de compra influye positivamente en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.

H1: La mejora continua de procesos de compra no influye positivamente en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.

Tabla 29 Prueba de hipótesis

Correlaciones				
			MEJORA CONTINUA DE PROCESOS	SISTEMA DE ABASTECIMIENTO
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	140	140
	SISTEMA DE ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	140	140

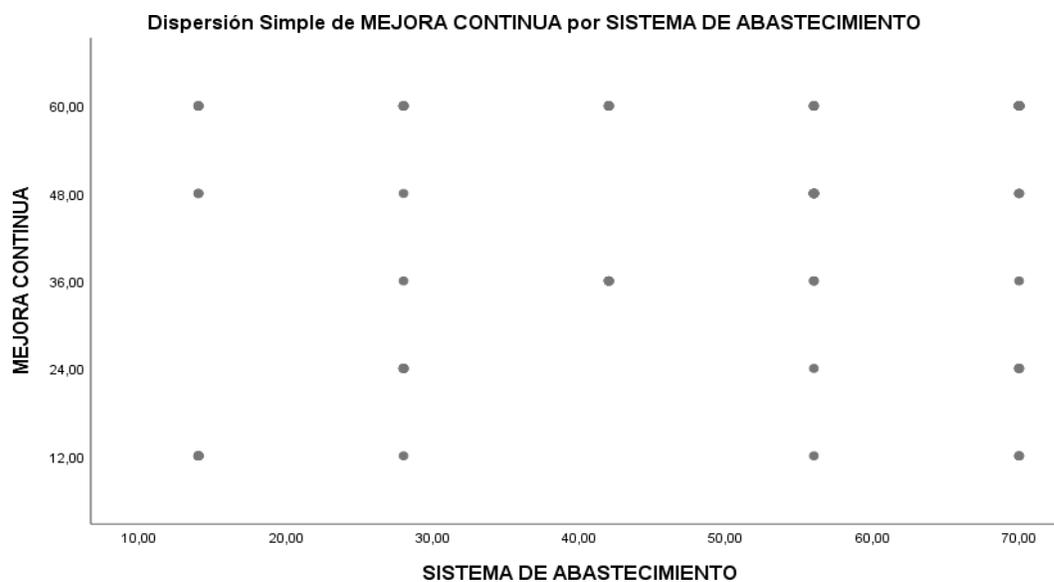
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos mediante del procesamiento y análisis mediante el programa SPSS V24.

Interpretación:

La Tabla 29, muestra un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,764** y una Sig. = 0,000 < 0.01; es decir la correlación que existe entre la variable mejora continua y sistema de abastecimiento es positiva fuerte; aceptando la hipótesis nula, Concluyendo así que si se mantiene un sistema de mejora continua se mejoran los sistemas de abastecimiento.

Figura 27 Gráfica de dispersión



Nota. Datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, procesamiento y análisis mediante el programa SPSS.

Interpretación:

Según la Figura 27 muestra que existe una correlación positiva alta; por lo tanto, mientras el valor de la variable independiente mejora continua (X) incrementa da como resultado que el valor de la variable dependiente sistema de abastecimiento (Y) también aumenta en una proporción similar

V. DISCUSIÓN

Esta investigación planteó el objetivo de determinar la influencia de la mejora continua y su influencia en la eficacia en los procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel Nacional; determinado a nivel descriptivo que el 40,7% de los funcionarios afirma que las solicitudes de pedido se han atendido rápidamente, el 65,7% afirma que el tiempo entre el envío de solicitudes en la recepción del pedido es apropiado a las necesidades y no perjudica el desarrollo de las actividades, igualmente que los bienes y servicios solicitados se reciben de acuerdo a las especificaciones, el 67,9% de los pedidos que no cumplen con las especificaciones no se han devuelto, el 78,6% afirma que los bienes y servicios no atendidos han disminuido, el 25% están satisfechos con el servicio, el 57,9% asegura que se ha presentado un incremento en los pedidos de compra, el 52,9% asegura que los procesos internos se han modificado para facilitar las compras, y el 74,3% de los trabajadores cuentan con el conocimiento necesario; por el contrario, el 67,9% afirma que existen muchos procesos de compra declarados desierto debido a incumplimiento en especificaciones técnicas o documentación, el 53,6% afirma la existencia de pérdida de tiempo en los procesos declarados desiertos, el 37,1% de los reclamos no han sido atendidos de la mejor manera, el 65,7% cree que el tiempo de demora por cada subproceso no ha disminuido y los procesos pueden resultar demasiado burocráticos; a nivel inferencial a través de un análisis estadístico se tuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,764** y una Sig. = 0,000 < 0.01 con una fiabilidad de 0,789; por ello se determinó que existe una relación positiva fuerte entre las variables mejora continua de los procesos y sistema de abastecimiento.

Estos resultados muestran una similitud con Bastas y Liyanage (2018) que la mejora continua en el abastecimiento es la búsqueda de la eficiencia en todos los procesos y sistemas a través de un enfoque iterativo. Y cuando se implementa en la gestión suministros, la mejora continua de procesos maximiza la eficiencia operativa, genera una mayor productividad y produce ahorros de energía y costos, lo que aumenta los márgenes de ganancia. Igualmente, para Kumar y Saranga (2017) quienes indicaron que las estrategias de mejora continua se basa en tres factores clave: personas, procesos y tecnología. Los tres deben trabajar al unísono para que la mejora continua se mantenga en el transcurso del tiempo. Y su enfoque estratégico y operativo para mejorar su cadena de suministro es fundamental para lograr una mejora continua. Cuando se implementa en conjunto con sofisticadas soluciones técnicas de cadena de suministro, CPI puede

posicionar a su negocio para eliminar de manera efectiva los muchos obstáculos planteados por un mercado dinámico y competitivo. A medida que las condiciones del mercado y las expectativas de los consumidores continúan evolucionando a velocidad cuántica, también debe hacerlo su cadena de suministro.

Asimismo, Muhammad, Kamran, y Farooq (2018) establecieron que las organizaciones y las industrias están tratando de optimizar completamente sus cadenas de suministro centrándose en implementar mejoras a los procesos de abastecimiento. Los esfuerzos para mejorar la eficacia resultarían en una reducción de los gastos operativos, el tiempo, el capital humano y los elementos de producción. El proceso de abastecimiento es un proceso clave que se requiere para lograr la satisfacción del cliente. Y como complemento de lo mencionado anteriormente, para (Ghadimiund & Wang (2019) una cadena de suministro sólida permite la máxima integración, de las actividades del negocio, asegurando que los clientes obtengan lo que quieran, en el momento y lugar que deseen. Debido a los Procesos de Mejora Continua que establecieron una ruta realista para la Organización del Abastecimiento, una cadena de suministro podría optimizarse altamente mediante el uso de uno de los tangibles e intangibles.

VI. CONCLUSIONES

Con base en el análisis ejecutado se concluyó que:

1. La correlación obtenida entre la variable mejora continua y sistema de abastecimiento es positiva fuerte; es decir, si se mejoran de manera permanente los procesos de compra del Ministerio Público, también se mejorará el sistema de abastecimiento, evitando paralizaciones en las actividades de la entidad por falta de recursos y servicios; a un sistema de mejora continua, una mayor satisfacción con el abastecimiento y esto facilita el logro de objetivos.
2. La optimización de la capacitación de los funcionarios tiene predominación objetiva en el sistema de abasto del Ministerio Público. A mayor grado de optimización en la capacitación profesional más alto grado de calidad en la administración de la cadena de abastecimiento.
3. Se concluyó que el número de procesos que son declarados como desiertos se ha incrementado en los últimos años, esto debido al incumplimiento de los términos de referencia y especificaciones técnicas.
4. La pérdida de tiempo es otro de los problemas que se encontró, ya que hasta verificar el cumplimiento de los lineamientos se pierde demasiado tiempo en declarar a un proceso desierto.
5. Los procesos administrativos en el área de compras no se han reducido, más bien se han incrementado controles lo cual ha impedido que los procesos se ejecuten con mayor rapidez, esto no es malo, pero se no se ha considerado eliminar procesos que no tienen ninguna utilidad antes de implementar uno nuevo.
6. Relacionado con lo anterior y debido al incremento de procesos administrativos que no se están implementando adecuadamente el tiempo de demora en cada subproceso ha incrementado, por lo cual las compras resultan extensas y muy burocráticas.

VII. RECOMENDACIONES

Con base en el análisis ejecutado se recomienda que:

1. Se recomienda a los funcionarios ejecutar una evaluación de los procesos de relevancia, con la finalidad de facilitarlos y promover un sistema de abastecimiento que facilite las actividades del Ministerio Público.
2. Se recomienda a los funcionarios implementar estrategias que faciliten el cumplir con los términos de referencia y especificaciones técnicas evitando así que tengan muchos errores; lo cual reduciría el número de procesos declarados desiertos.
3. Se recomienda que esta investigación sea utilizada como referencia o fuente de asesoría para futuras investigaciones que busquen profundizar la relación entre la mejora continua y la revisión del abastecimiento.
4. Además, se recomienda que las futuras investigaciones tomen en cuenta a la entidad pública que se encarga de los procesos de compra ya que es la que se encarga de los controles y regulaciones, para que de esta manera afirmar o contradecir los resultados presentados en esta investigación y se pueda contribuir a mejorar e incrementar el conocimiento de la comunidad académica al complementar la información y bibliografía existente en el repositorio académico.

REFERENCIAS

- Bastas, A., & Liyanage, K. (2018). Sustainable supply chain quality management: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 181(20), 726-744. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.110>
- Besterfield, D. (2009). Control de calidad. (8a ed.). México: Pearson.
- Ghadimiund, P., & Wang, C. (2019). Sustainable supply chain modeling and analysis: Past debate, present problems and future challenges. *Resources, Conservation and Recycling*, 140, 72-84. doi:<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.09.005>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y Productividad. (3a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2011). Introducción a la Administración. (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Suárez (2005) en su tesis doctoral "La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública.
- Hernandez, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación; Quinta Ed. Mexico; Mc. Graw Hill.
- Hernandez, R. Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación; Quinta Ed. Mexico; Mc. Graw Hill.
- International Organization for Standardization (ISO). (2005). Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. (Traducción certificada). Suiza: Secretaría Central de ISO.
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. (Traducción certificada). Suiza: Secretaría Central de ISO.

- Kumar, S., & Saranga, H. (2017). Sustainable supply chains for supply chain sustainability: impact of sustainability efforts on supply chain risk. *56(17)*, 5820-5835. doi:<https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1456695>
- Ministerio Público. (2021). *Defensores de la legalidad*. Obtenido de <https://www.mpfm.gob.pe/?K=138>
- Muhammad, S., Kamran, A., & Farooq, S. (2018). Impact of supply chain risk on agility performance: Mediating role of supply chain integration. *205*, 118-138. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.08.032>
- Nilupú, E. (2017). Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017. (Tesis de Pregrado). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10767/nilipu_c_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, Y. (2018). Mejora continua y la transparencia de la gestión pública en la Municipalidad de Carlos Fermín Fitzcarrald San Luis, 2018. (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38941/V%c3%a1squez_RYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano, O. y Almeida, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9d3d0eb6-ab7f47b6-a55d-5219777bd40b%40pdc-vsessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E06F0A84&db=edsbas>

ANEXOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "LA MEJORA CONTINUA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA EN LOS PROCESOS DE COMPRA EN EL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DEL MINISTERIO PUBLICO A NIVEL NACIONAL"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	TEORIAS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		VARIABLE INDEPENDIENTE	METODO	POBLACION
¿Cómo influye la mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a Nivel Nacional?	Determinar la influencia de la mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel Nacional.	La mejora continua de procesos de compra influye positivamente en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.	Teoría A: Vázquez, P. (2015): El autor concluye afirmativamente el impacto positivo de la implementación de los manuales sobre el proceso de compras y el desarrollo de las calificaciones de los proveedores según el aumento del nivel de servicio con respecto al tiempo de abastecimiento, pues se presentó después de la aplicación de estos, un mejor	Mejora Continua de Procesos de compra	Método Científico	La Población de la investigación se encuentra conformado por 20 Directivos (Gerente General y Gerente Centrales), 60 Personal Administrativo (Sub Gerentes y/o funcionarios de nivel intermedio) y 80 trabajadores del Ministerio
				DIMENSIONES X: Pedido de compra: X1: Número de pedidos de compra X2: % de pedidos de compra atendidas X3: Tiempo que demora la consolidación de pedidos de compra X4: Porcentaje de bienes y servicios según proceso de compra solicitada X1: Procedimientos administrativos X1.1: Número de procedimientos administrativos X1.2: % de procesos críticos X1.3: Número de trabajadores por procesos X1.4: Número de procesos implementados para la compra X1.5: Número de expedientes devueltos al área usuaria por no realizarse la compra		

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		VARIABLE DEPENDIENTE	DISEÑO DE INVESTIGACION	MUESTRA
¿Cómo influye la mejora en la atención al pedido de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional?	Determinar la influencia de la mejora en la atención al pedido de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.	La mejora en la atención a los pedidos de compra influye de manera positiva en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional.	Teoría B: Gamarra, C. (2017) El autor también concluye que se evidencia de manera seguida rotura de stock impidiendo la continuidad de las actividades de los diferentes órganos. Por ello indica realizar un mejor estudio de la demanda y asegurar el stock mínimo por material.	Sistema de Abastecimiento	Diseño no experimental/transversal	Directivos: 15 Personal administrativo 25 Trabajadores operativos 40
¿Cómo influye la mejora de los procedimientos administrativos en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional?	Determinar la influencia de la mejora de procedimientos administrativos en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional	La mejora de procedimientos administrativos influye de manera positiva en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público a nivel nacional				
				DIMENSIONES Y: Eficacia de compras: Y1: Porcentaje de pedidos atendidos y solicitados Y2: Tiempo de compra y atención de abastecimiento Y3: Porcentaje de bienes y servicios atendidos Y4: Porcentaje de expedientes de bienes y servicios devueltos a las áreas usuarias Y1: Calidad de atención de bienes y servicios Y1.1: Grado de satisfacción de las áreas usuarias DF solicitantes Y 1.2: Número de días de demora en la atención de Bs. Y Ss. Y 1.3: Porcentaje de usuarios satisfechos (población), edad, sexo, etc. Y 1.4: Porcentaje de expedientes devueltos por la no atención Y 1.5: Número de procesos de compra Y2: Procesos declarados desiertos Y 2.1: Número de procesos de compra Y 2.2: Porcentaje de procesos desiertos Y 2.3: Tiempo perdido en los procesos desiertos Y 2.4: Número de bienes y servicios no atendidos		