

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**“Gestión de abastecimiento y su influencia en la administración,
Municipalidad Distrital de Independencia, Año 2016”**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Azaña Diestra Agny

Asesor:

Mg. Fernández Celestino William

Código ORCID: 0000-0001-6313-3693

HUARAZ – PERÚ

2021

Palabras clave

Tema	Gestión de Abastecimiento y Administración
Especialidad	Administración.

Key words

Theme	Puppy management and Administration
Especially	Administration.

Líneas de investigación

Según Código OCDE:

Línea de Investigación	OCDE			Sub-líneas o Campos de Investigación
	Área	Sub área	Disciplina	
Gestión de Operaciones y Logística	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Abastecimiento y Control de Inventarios

TITULO

**“Gestión de abastecimiento y su influencia en la administración, Municipalidad
Distrital de Independencia, año 2016”**

Title

**“Supply management and its influence in administration, District Municipality
of Independence, year 2016”**

RESUMEN

La investigación se realizó en la municipalidad distrital de Independencia, 2018, el cual tuvo como propósito la de determinar la influencia de la gestión de abastecimiento en la administración de la Municipalidad.

El método utilizado en la investigación fue tipo descriptivo correlacional, la que nos permite observar y describir el comportamiento de sus elementos “gestión de abastecimiento” y “administración”. El diseño utilizado fue el no experimental, transversal, la que nos permitió desarrollar y aplicar un cuestionario en un momento dado. La población considerada fue de 288 trabajadores, por lo que, lo que determinamos una muestra de 105 trabajadores.

Los resultados nos mostraron que sí existe influencia entre las variables de estudio que son la gestión de abastecimiento y la administración, dada una relación, información que nos proporciona el análisis estadístico del chi cuadrado, obteniendo un alfa de 0.05, por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y nos permite rechaza la hipótesis nula. El grado de relación entre las variables de estudio es alta, dicha información lo proporciona el análisis estadístico de Pearson y Tau-b de Kendall, siendo sus valores 0,879 y 0,838 respectivamente.

ABSTRACT

The investigation was carried out in the district municipality of Independencia, 2018, which had the purpose of determining the influence of supply management on the administration of the Municipality.

The method used in the research was descriptive correlational type, which allows us to observe and describe the behavior of its elements "supply management" and "administration". The non-experimental, cross-sectional design used allowed us to develop and apply a questionnaire at any given time. The population considered was 288 workers, which is why, we determined a sample of 105 workers.

The results showed us that there is an influence between the study variables that are supply management and administration, given a relationship, information provided by the statistical analysis of chi square, obtaining an alpha of 0.05, so we accept the hypothesis. alternative and allows us to reject the null hypothesis. The degree of relationship between the study variables is high, such information is provided by the statistical analysis of Pearson and Kendall's Tau-b, their values being 0.879 and 0.838 respectively.

ÍNDICE

	Pág.
PALABRA CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	27
RESULTADOS	30
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
APÉNDICES Y ANEXOS	53

INTRODUCCIÓN

Respecto a los antecedentes de la investigación, encontramos a **Molina (2018)**, Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Ecuador. El autor concluye que Los resultados arrojaron una falta de modelos logísticos, por lo que no se planificaron los procesos de compra, recepción y almacenamiento que se realizaban de forma independiente luego de que el cliente realizara el pedido, cabe agregar que tampoco fueron evaluados. El trayecto o coste de transporte de la entrega del producto anunciado hasta el domicilio del cliente, la demora mostrada por el comprador hasta cinco días, e incluso llevar a la pérdida de su contrato de trabajo si no se atienden los artículos que entregan. Por tanto, se propone un modelo de gestión. Asimismo, **Ñañez (2017)** “Gestión administrativa en las municipalidades de Azángaro y Chocos, Lima, 2016”. Universidad César Vallejo. Perú. El autor arriba a conclusiones como que existen altas diferencias en las variables de estudio. Por otro lado, no existen evidencias suficientes para afirmar que se dan altas diferencias en la planeación entre las municipalidades, asimismo, se evidencia altas diferencias en la organización entre los municipios en estudio. Por otro lado, concluye que se muestra altas diferencias respecto a la dirección entre los municipios. Finalmente se evidencia las diferencias significativas en el control entre las Municipalidades. En tanto, **Huaquisto (2018)**, la gestión de abastecimiento en los procesos técnicos de adquisición de bienes y servicios en la municipalidad distrital de Cuyocuyo, periodos 2015 – 2016”. Puno, Perú. La autora concluye que, según fuentes del gobierno de la ciudad, durante estos dos períodos, los resultados mostraron que el 100% y el 67% de los porcentajes altos no entendieron los cambios a las regulaciones, y el 33% eran muy pequeños y los conocían pero no los aplicaron correctamente. Los hechos han demostrado que los administradores del sistema de suministro tienen deficiencias en los conocimientos técnicos. El 67% de las personas no entendió el proceso de adquisición de tecnología en los dos períodos y el 33% afirmó tenerlo. De igual forma, el 83% de la población encuestada no conocía las reglas del sistema de abastecimiento y el 17% conocía estas reglas, por lo que la razón por la que no las conocía ni las aplicaba era por desconocimiento y falta de formación. La evidencia obtenida en el trabajo de

investigación demuestra que existen dificultades en la gestión del sistema de abastecimiento y la escasez de personal en este campo es mayoritariamente no profesional.

En tanto, **Crosby (2016)**, Sistema de abastecimiento y gestión de la dirección general de administración de la universidad nacional amazónica de madre de dios, de la ciudad de Puerto Maldonado- 2016. La autora concluye que el estudio se caracteriza por un diseño descriptivo de corte transversal no experimental. El cuestionario se utiliza como herramienta, verificado por juicio de expertos y estadística alfa de Cronbach, y se concluye que el índice de herramienta del sistema de suministro es 0.963 y el índice de herramienta de gestión es 0.914, lo que indica que la herramienta tiene alta confiabilidad. Asimismo, **Chocca y Escobar (2013)**, Programación de abastecimiento y su relación con la gestión logística en la Universidad Nacional de Huancavelica-2017, Perú. Concluyeron que los resultados de la investigación muestran que la fuerza de la relación lineal es estadísticamente positiva, y el nivel de correlación promedio es proporcional a ($r = 0.54 = 54\%$); el nivel de confianza es del 95%; además, estos resultados están programados por oferta Se confirma parte de la relación entre la determinación de la dimensión de la demanda y la gestión logística, y su relevancia ($r = 48,9\%$); en términos de la integración de las dimensiones de la demanda y la gestión logística, es relevante ($r = 46,1\%$); en planificación de adquisiciones y logística La dimensión con relevancia de gestión débil ($r = 52,2\%$) está en la dimensión de relevancia de ejecución de planificación y gestión logística ($r = 50,2\%$); finalmente, es relevante en la dimensión evaluación de planificación y logística gestión ($r = 51,8\%$); su valor de fiabilidad es: 95%. En tanto que **Calero (2016)**, “Gestión Administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2015”. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huacho, Perú. El autor concluye que la gestión administrativa debe ser llevada adecuadamente si se cuenta con personal adecuado que tenga la predisposición a brindar sus servicios sin ningún tipo de problema, que implique la planificación, estableciendo una organización adecuada, exista liderazgo a través del compromiso de sus miembros en lograr los objetivos de la entidad, asimismo intente desarrollar un adecuado sistema de control

que permita comprobar las actividades de la entidad. La calidad de servicios es otro aspecto de suma importancia en toda organización, porque los clientes o usuarios requiere de todos los miembros de la entidad brinden buen trato y proporcionarle lo que ellos necesitan, de ello dependerá que retornen o por otro lado se tenga una buena imagen como institución.

Luego de realizar la búsqueda en las bibliotecas de la ciudad, no existen estudios o investigaciones realizadas acerca del abastecimiento, menos aún realizado a la Municipalidad Distrital de Independencia, sin embargo, se cuentan con estudios de organismos públicos como es la Dirección Regional de Salud de Ancash, bajo la acción de control institucional 2002, realizado por el Órgano de Control Institucional (OCI) de la Municipalidad Provincial de Huaraz. En la “Auditoria a los Estados Financieros de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Ejercicio 2002”, en sus observaciones 12 y 13 indica que “...la Oficina de abastecimiento de la Municipalidad no elaboró el Plan anual de contrataciones y adquisiciones de la entidad para el Ejercicio 2002, donde se evidencien los requerimientos de bienes y servicios de la entidad, acorde a las metas y programas, donde señale prioridades, programación y perfil genérico de las especificaciones técnicas, y el monto del presupuesto requerido. Tampoco cuenta con el Registro de Procesos de Selección. Contraviniendo lo señalado en la Ley, que dispone, todas las entidades públicas tienen la obligación de elaborar el Plan anual de contrataciones y adquisiciones. ... como resultado de la inobservancia de ello, se ha incurrido en proceso de fraccionamiento sistemático, generando perjuicio en realizar adquisiciones en situaciones más ventajosas. Asimismo, la falta del PAC, limita evaluar la gestión administrativa y operativa de la entidad, con la finalidad de comparar la ejecución real y lo programado y determinar el cumplimiento de metas y objetivos previstos en el ejercicio examinado...”. De otro lado se indica que “... las adquisiciones no se realizan por la oficina de abastecimiento ... de la evaluación a los comprobantes de egresos se verifica que las Órdenes de Compra y Servicios por la adquisición de bienes y servicios en algunos casos han sido emitidos con fecha posterior a la Factura, lo cual evidencia que son efectuados en vías de regularización, sin participación del Jefe de Abastecimiento, quien permite y se encarga de regularizar

dichas órdenes... estos hechos inobservan lo establecido de la Ley, que refiere “Cada entidad implantará la dependencia responsable de desarrollar la planificación de los procesos de adquisición, señalando en sus manuales de organización y funciones u otro equivalente, las actividades que son de su competencia a cada cargo, estableciendo responsabilidades inherentes a su cargo”.

Respecto a la fundamentación científica La investigación se fundamenta en teorías del inventario que es soporte metodológico al sistema logístico y que permite asegurar su funcionamiento y desempeño de una organización, referido por (Monterroso, 2000). Por otro lado, la variable Administración se fundamenta en las teorías de Fayol, y por lo manifestado por Chiavenato. Asimismo, proporciona información relevante para la entidad en gestión de abastecimiento que desarrollan y de cómo ello influye en la administración, lo que permitirá tomar acciones correctivas en beneficio de los usuarios del Distrito de Independencia.

Sobre la Gestión de Abastecimiento, “Viene a ser una de las operaciones más importante y complejas de la empresa, en la industria del comercio, mayoristas o minoristas y saber las diferentes maneras de llegar a implementarla, identificar sus etapas y la forma que afectan a las demás áreas de la organización, obligándola a convertirse en una disciplina”. (Linarez, 2015).

Al referirnos al Abastecimiento, es el proceso de planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y su distribución, partiendo desde proveedor llegando al cliente y enfocándose en generar una red de valor y colaboren los actores en la logística interna y externa. “El abastecimiento es el proceso de planear, implementar y controlar de manera eficiente el flujo y almacenamiento que tenga un costo efectivo de las materias primas, el inventario en proceso, productos terminados e información, del origen hasta el consumo; con la finalidad que satisfaga los requerimientos del cliente”. (Szymonik, 2010). “El abastecimiento es un sistema productivo que permite asegurar su funcionamiento, requiere adquirir materiales e insumos generando su transformación a través de los procesos. Su función se encarga de proveer dichos recursos, adquiriendo su importancia en el desempeño organizacional, además

condiciona a los costos productivos y capacidad de respuesta adquirida contra el consumidor”. (Monterroso, 2002).

Respecto a los objetivos de la logística, ésta radica en incrementar las ventajas competitivas, mediante la captación y retención del cliente, lo que permite generar incremento de los beneficios económicos luego de comercializarla la producción de bienes y servicios; a través del desarrollo de sus funciones”. (Mora, 2012). La distribución, el suministro de materia prima, el empleo de información, tiempos de respuesta, estudio de la demanda, control del nivel de inventarios y servicio al cliente. Todas estas actividades, permite traducirse la inversión elevada a través de la tasa de retorno e incrementa la rentabilidad.

Al referirnos a la planificación, podemos hallar a la Formulación del Plan Anual de Contrataciones: Durante el primer semestre del año, cuando se desarrolla la programación y formulación presupuestaria todas las áreas de la entidad tienen que realizar su programación en el cuadro de necesidades sus requerimientos de bienes, servicios u obras, que serán convocados el siguiente año fiscal, que permita lograr los objetivos que se desea, a través del plan operativo institucional, para lo que deberán de incorporar las especificaciones técnicas de bienes y términos de referencia en los servicios que permita al área de contrataciones elaborar el cuadro consolidado de necesidades y coordine con el área usuaria, para consolidar y valorizar las contrataciones planificadas.

Todas las áreas han de desarrollar ajustes que necesiten sus requerimientos plasmado en el cuadro consolidado de necesidades antes de aprobar el proyecto de presupuesto acorde a las necesidades de la institución, actividades y metas presupuestarias que se han previsto, luego de ello se remitirán lo priorizado al órgano de contrataciones, información con la cual elaborará el proyecto del plan anual de contrataciones. Asimismo, se deberá proporcionar el valor estimado de los requerimientos de bienes y servicios o el costo programado en caso sea consultoría y ejecución de obras. Cuando ya se haya aprobado el presupuesto institucional de apertura, el órgano de contrataciones, en coordinación con el área usuaria, ajustará el proyecto del plan anual de contrataciones.

La aprobación y modificación del Plan Anual de Contrataciones, el plan anual de contrataciones tiene que ser aprobado por el titular de la entidad, en su defecto puede un funcionario hacerlo siempre y cuando le hayan delegado la facultad, lo que se realizará a los 15 días hábiles luego de aprobar el presupuesto institucional de apertura y se publicará en el SEACE en un período no mayor de 5 días hábiles, también se deberá incluir el documento que la aprobó. Luego, deberá ser actualizado mensualmente en la que se podrá excluir o incluir contrataciones efectuadas en el mencionado período. Para aprobar las modificaciones debe de hacerse como máximo entre los primeros 15 días hábiles posteriores al finalizar cada mes.

En cuanto al seguimiento, el único responsable de realizar la supervisión y desarrollar el seguimiento al proceso de planificación, formulación, aprobación y ejecución del plan anual de contrataciones viene a ser el titular de la entidad.

Actuaciones preparatorias del requerimiento y preparación del expediente de contratación, se hace mención al requerimiento, las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, según sea el caso de adquisición y según corresponda integran el requerimiento, la cual contiene de manera objetiva la descripción y precisión de los requisitos o características más importantes para cumplir su finalidad y sus propias condiciones en la contratación.

Cuando se define al requerimiento no refiere la fabricación o su procedencia, la marca, patente o tipo, origen o producción, el procedimiento de fabricación, descripción que oriente su contrato, salvo la entidad implemente un proceso de estandarización la cual se encuentre con autorización del titular de la entidad, de darse ese caso se adiciona la palabra “o equivalente” luego de la referencia. Por otro lado, un requerimiento tiene que contener exigencias previstas en las leyes, reglamentos, normas sanitarias que tienen regulado el objeto de la contratación de manera obligatoria. También, debe contener disposiciones consideradas en la normatividad, de manera que siempre aseguren que se cumple con los requisitos técnicos o funcionales, verificando la existencia de un organismo que acredite que se cumple la normativa evitando que contravenga normativa obligatoria. Cuando el requerimiento tenga forma permanente y su provisión sea necesario de manera periódica o continua debe realizarse por

momentos no menores de un año. La responsabilidad de formular adecuadamente un requerimiento es el área usuaria, que debe de garantizar la calidad y disminuir la posibilidad de reformularla debido a deficiencias técnicas que van en contra del proceso.

La Homologación, es el proceso a través de la cual los organismos del poder ejecutivo exponen políticas nacionales, formulando características técnicas de su producción sean bienes o servicios acorde a su competencia, de manera que priorice aquellos que se adquieran recurrentemente, la masividad en su uso por ellos y que hayan sido identificados como estratégico y se ubiquen de acuerdo a lineamientos contenidos por la central de compras públicas. Estas fichas cuando ha sido aprobada, tienen que utilizarse por las diversas entidades del estado al momento de realizar su requerimiento en procesos de selección, salvo bien o servicio que tenga requerimiento y hayan considerados en la lista de bienes y servicios comunes.

El Procedimiento de homologación, al desarrollar el proyecto de la ficha ésta ha de pre publicarse en el portal de la institución, en compras públicas del SEACE, por 10 días hábiles como mínimo, cuya finalidad es recepcionar comentarios, observaciones o algún comentario. La institución cuenta con 10 días hábiles que permite evaluarlas y, si se requiere, se modifica la ficha. Antes de aprobarla, la central de compras ha de revisar su contenido para expresar su opinión favorable y de acuerdo a algunos requisitos o lineamientos que hayan sido considerados en su directiva, en no más de 15 días hábiles de que la entidad haya presentado la información total.

El Valor estimado, Basada sobre especificaciones técnicas o términos de referencia, diferentes a consultoría de obra, el área encargada de contratos cuenta con la obligación de averiguar en el mercado a fin de establecer el contrato con un el valor estimado requerido a fin de aprobar el Plan Anual de Contrataciones del Estado. En el proceso de indagar en el mercado, el área encargada de contratos tiene la potestad de acudir a información existente, incluida los contratos realizados por entidades pública o privadas de acuerdo a los bienes o servicios que tengan semejanza con lo requerido. Para consultoría, el área que requiere el bien o servicio proporciona las especificaciones por medio de una estructura la que debe de acceder a estimar su

presupuesto posterior a la interrelación con el mercado. Este valor tiene que contener conceptos que son de aplicabilidad a bien o servicio, de acuerdo a las especificaciones de lo que se pretende contratar, para lo cual se busca maximizar su valor. En los procesos de selección que tengan ítems, el valor que se estime servirá para identificar el tipo de proceso de selección, determinada en función a la sumatoria de sus valores estimados en cada ítem.

Para contratar seguros patrimoniales, se cuenta con la potestad de contratar a un corredor de seguros que asesore, que permita establecer un programa de seguros y reaseguros, así mismo permita recopilar información sobre los seguros en el mercado sea nacional o internacional, la que permitirá establecer su valor estimado. La entidad cuenta con la potestad de solicitar la cotización incluya una estructura de costos añadida su comisión, o pueda incorporarla dentro del valor estimado. La Superintendencia tiene la potestad de emitir disposiciones adecuadas para lograr la participación de los corredores en los procesos de selección. El valor estimado ha de actualizarse si las condiciones de mercado varían sustancialmente, permitiendo estimar los recursos presupuestales requeridos para la contratación, ello debe de realizarse antes de la convocatoria.

El valor referencial: Para ejecución y consultoría de obras, ésta ha de determinarse de acuerdo a: 1) La ejecución de obras, correspondiente a la cantidad de presupuesto de la obra consignado en su expediente técnico previa aprobación. Para determinar el mencionado monto, sea el consultor o la propia entidad dependiendo del caso, deberá de desarrollar la indagación del mercado analizando los precios unitarios de cada uno de los componentes que han sido consideradas en las partidas y sub partidas, entre ellos insumos, cantidades, precios; gastos variables y fijos, y la utilidad. Este presupuesto deberá ser suscrito por los consultores o servidores públicos que han tenido participación en la elaboración o aprobación de la misma. 2) En consultoría de obras, el que requiere el bien o servicio tiene que facilitar los componentes, por medio de una distribución estructurada que permita establecer la convocatoria al área encargada, así como su presupuesto. Éste presupuesto debe de contener los honorarios del personal, gastos generales y utilidad, características, plazos u otras que hayan sido

consideradas en los términos de referencia. El presupuesto de obra o consultoría ha de contener tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas, seguridad en el trabajo y costos laborales acorde a la legislación. Para los procedimientos de selección según relación de ítems, su valor referencial conlleva a establecer el tipo de proceso, considerando la sumatoria de lo estimado para cada ítem. Para ambos valores, el encargado de los contratos tiene la facultad de requerir apoyo de las áreas usuarias, las mismas tienen la obligación de brindarla.

Al referirse al sistema de contratación: se contemplan algunos de los siguientes: A suma alzada, se aplica cuando cantidades, magnitudes y calidades de lo que se contrate se encuentren determinadas en las especificaciones técnicas, términos de referencia, para las obras en planos, especificaciones técnicas, memoria descriptiva y presupuesto. El licitador va a formular la oferta a través de un monto fijo y acorde al plazo. Para las obras, el licitador considera trabajos precisos para cumplir lo requerido y de acuerdo a las especificaciones técnicas, planos, memoria descriptiva y presupuesto contenidas en el expediente técnico, la cual debe ser presentada en la suscripción del contrato de manera desagregada. El misma es aplicable para la ejecución de la obra. **A precios unitarios**, son aplicables en contratar bienes, servicios y obras, cuando se desconoce con precisión las cantidades requeridas. Para bienes y servicios, el licitador establece su oferta proponiendo precios unitarios de acuerdo a cantidades referenciadas y se valoriza acorde a su ejecución real y plazo previsto. En obras, el licitador expresa su oferta y propone precios unitarios en función a las partidas, condiciones y especificaciones técnicas consideradas en planos y cantidades referenciales, valorizadas acorde a la real ejecución y por el plazo otorgado para su ejecución. 1) Esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, se aplica para contratar servicios y obras. En los servicios, siempre y cuando estime cantidades a conocer con precisión, se contrata por suma alzada; de lo contrario, se contrata por precios unitarios. Para obras, en el caso de contener componentes técnicos en el expediente técnico y éstas no cuenten con cantidades precisas, se contrata por precios unitarios, por el contrario, cuando se encuentren bien definidas, se contrata por suma alzada. 2) Tarifas en base al tiempo trabajado, son aplicables para contratar servicios de consultoría. El licitador

expone su oferta con tarifas en función al tiempo de referencia para su ejecución los mismos que se encuentran en el procedimiento y van a ser valorizadas acorde a su real ejecución. El pago se realiza basado a tarifas las que incluyen honorarios, cargas sociales, tributos, gastos generales y utilidades. 3) En base a porcentajes, se aplica cuando se requiere contratar servicios de cobranzas o recuperaciones. Los porcentajes contienen conceptos totales que incluyen la contraprestación del contratista. 4) En base a un honorario fijo y una comisión de éxito, se aplica para contratar servicios, el licitador establece su oferta en un monto fijo y un adicional que le sirve de incentivo y pagadero al momento de alcanzar el resultado que se espera. Ambos se calculan basados a porcentajes.

Modalidad de Ejecución llave en mano, en esta modalidad se realiza cuando el licitador oferta de manera conjunta la construcción, equipamiento y montaje y puesta al servicio una obra determinada, y si se requiere la operación asistida. Para bienes el licitador oferta de manera adicional a los ya referidos, las instalaciones y el funcionamiento.

Contrataciones por paquete, lote o tramo: Se puede contratar por paquete, que agrupe varios bienes o servicios de manera similar o distinta clase, lo que permite deducir que el contrato conjunto resulta más eficiente antes de realizarla de forma separada. En la ejecución de obra también se puede contratar por paquete siempre y cuando mantenga similar naturaleza y como resultado establezca la eficiencia a través de la calidad, precio y tiempo que el hecho de realizar de forma separada. Para ello deberá de suscribirse un contrato por cada obra. En estudios de pre inversión de proyectos de inversión pública, elaboración de estudios, expediente técnico o definitivo, también es posible convocar a procesos de selección por paquete, previamente determinados en los términos de referencia y sus resultados de nivel de estudio se consideren en los siguientes niveles. Se puede contratar por lote o tramos.

Relación de Ítems, se puede desarrollar un proceso de selección de acuerdo a una relación de ítems para bienes, servicios u obras, las que no deben estar vinculadas entre sí por montos superiores a 8 UIT de manera individual, también deberá estar determinada por el encargado de contratos la viabilidad económica, técnica o administrativa. Para ello, se aplicará reglas previstas en el reglamento.

Prohibición de Fraccionamiento: Los responsables por incumplir la prohibición de fraccionar, recae en el encargado de contratar, el área usuaria u otra área que tenga la función de la planificación de los recursos, para lo cual deberá de desarrollarse el deslinde de responsabilidad, de corresponderle.

Contenido del expediente de contratación, El encargado de contratos debe tener un expediente del proceso de contratación, asimismo deberá ordenarlo, archivarlo y preservarlo, lo que respalda los actos desarrollaos desde el requerimiento del área usuaria a llegar al cumplimiento cabal de las obligaciones estipuladas en su contrato, también han de incluir los recursos de apelación y la solución de controversias de la ejecución contractual. Las demás áreas, debe facilitar copia de los actos más relevantes para tener el expediente completo, ellos pueden ser comprobantes de pago, resultados de solución de controversias u otros documentos.

El área encargada de contratos tiene la responsabilidad de derivar el expediente al funcionario competente para que la apruebe, con antelación a la convocatoria y normas de organización interna. Este expediente debe tener los siguiente: a) Requerimiento, b) Documento que aprueba el proceso, de corresponder. c) Informe técnico que evalúa software acorde a la norma, si corresponde. d) Los estudios de mercado realizados. e) Resumen ejecutivo. f) Valor referencial, si corresponde. g) Certificación de crédito presupuestario. h) Sustento de la modalidad de contratación, por paquete, lote y tramo, si corresponde. i) Determinación del procedimiento de selección, sistema y modalidad de contrato. j) Fórmula de reajuste, si corresponde. k) Declaratoria y verificación (si existiera) de viabilidad, de corresponder. l) En obras por modalidad llave en mano y tengan componente equipamiento y especificaciones técnicas de lo requerido.

Si el proceso se declara desierto, su convocatoria nueva requiere aprobación nueva del expediente de contrato, dispuesta por el informe de evaluación sobre los motivos que llevaron a declararla desierto, el cual es desarrollado por el órgano encargado del proceso de selección. La custodia del expediente de contratación se encuentra a cargo del órgano de contrataciones, sin incluir el período cuando se encuentre custodiada por el comité de selección.

Quórum, acuerdo y responsabilidad, el comité ejerce de manera colegiada y autónoma en sus decisiones, las que no requieren ratificación. Sus integrantes gozan de las mismas facultades, puesto que no existe jerarquía entre sus miembros. El comité es responsable de manera solidaria por su actuar, salvo si existiera un voto discrepante y se encuentre plasmado en el acta.

Los documentos del procedimiento de selección, entre ellos encontramos las bases, la documentación de pre calificación, invitaciones de soluciones técnicas y solicitudes, los que son utilizados acorde al tipo de proceso. El comité o el órgano de contratos, de corresponder, gesta los documentos del proceso de selección, para lo cual, utiliza de manera obligatoria los documentos estándar aprobado por el OSCE, información técnica y económica que contiene el expediente de contrato aprobada. Ellos han de estar visados en sus páginas por todos los integrantes del comité u órgano encargado de contratos, si corresponde, y serán aprobados de acuerdo a normas de organización interna.

El Contenido mínimo de los documentos del procedimiento, las bases de licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada y subasta inversa electrónica tienen que tener: a) Denominación del objeto de contrato. b) Especificaciones técnicas, términos de referencia o el expediente técnico de obra, si corresponde. c) En obras y consultoría de obras el valor referencial, señalando límite inferior y superior acorde a lo señalado en el art. 28 de la Ley. Se calcula considerando dos decimales. Si el límite inferior cuenta con más de dos decimales, se incrementa en un dígito al valor del segundo; En el superior, se determina el valor del segundo decimal sin efectuar redondeo. d) Moneda en que se expresa la oferta económica. e) Modalidad de ejecución llave en mano, si corresponde. f) Sistema de contratación. g) Fórmula de reajuste, si corresponde. h) Costo de reproducción. i) Criterios de calificación. j) Criterios de evaluación. K) Instrucciones para generar ofertas. l) Garantías que aplica. La precalificación ha de tener: Denominación del objeto a contratar, Memoria descriptiva y Criterios de precalificación sustentados.

La invitación para soluciones técnicas ha de tener: a) Denominación del objeto a contratar. b) Información técnica describiendo lo requerido. c) Instrucciones.

Para solicitudes de expresión de interés ha de tener: a) Denominación del objeto a contratar. b) Términos de referencia. c) Hoja de vida (formato). d) Criterios y procedimiento para calificar y evaluar. e) Instrucciones.

En cuanto a los criterios de calificación: Se ha de verificar a los postores y calificarla acorde a criterios estipulados en el proceso de selección, determinando si tiene capacidad necesaria para ejecutarla. Ellos pueden adoptarse si: a) Capacidad legal: documentos que acreditan su representación y habilitado para participar activamente en el proceso. b) Capacidad técnica y profesional: prueba su equipamiento, infraestructura o soporte y su experiencia requerida. c) Experiencia del postor: su capacidad legal es tomada en cuenta en licitaciones públicas. No se debe imponer requisitos diferentes a lo que señala la ley y documentos estándar. Un consorcio a través de quienes la integran tienen la capacidad de acreditar la sumatoria de todo lo facturado, para efectos del proceso, y en concordancia a la directiva del OSCE.

Los Criterios de Evaluación: Se evalúa de acuerdo a criterios enunciados en las bases con la finalidad de seleccionar la oferta conveniente. 1) Para bienes, servicios y obras, se evalúa al precio, entre otros criterios como: a) Plazo para su entrega. b) Sus características, vinculadas al sostenimiento ambiental o social. c) Garantía comercial o de fábrica.

El Contenido mínimo de las ofertas debe contener: 1) Declaración jurada con firma legalizada que declare: a) No estar impedido para postular ni contratar con el Estado. b) Conocer, aceptar y someterse a los documentos del proceso, condiciones y reglas. c) Tiene responsabilidad en la veracidad de los documentos. d) Su compromiso en mantener su oferta en todo el proceso y perfeccionarla cuando obtenga la buena pro. e) Conocer las sanciones contenidas en la normatividad vigente. 2) Declaración jurada acreditando cumplir con especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico. 3) Promesa de consorcio (si corresponde), registrando integrantes, representante y domicilio común, obligaciones a comprometerse, porcentaje acorde a sus responsabilidades. Su representante tiene la facultad de actuar en todos los actos del proceso, suscripción y ejecución del contrato. Sus integrantes no tienen la capacidad de presentar ofertas de manera individual, tampoco conformar otro

consorcio. 4) La oferta debe referir su monto con detalle de precios unitarios, tarifas, porcentajes, honorario fijo y comisión, que establezca los documentos en el proceso. Éstas incluyen tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas, costos laborales acorde a la legislación (de corresponder), u otros que incidan en el costo del bien, servicio, consultoría u obra. Si el postor goza de exoneración legal, no debe incluir tributos. El monto total y subtotal han de estar expresados con dos decimales. Si se tiene precios unitarios o tarifas ellas han de ser determinados con más de dos decimales.

Los métodos de contratación: La entidad utiliza de corresponder, los procedimientos de selección siguientes: a) Licitación pública. b) Concurso público. c) Adjudicación simplificada. d) Subasta inversa electrónica. e) Selección de consultores individuales. f) Comparación de precios. g) Contratación directa. Cuando se desea determinarla, se toma en cuenta al objeto del contrato, su valor referencial, y otras condiciones establecidas en la Ley y su reglamento. Cuando se desarrolle contratos con distintas prestaciones, su objeto ha de determinarse acorde a la prestación de mayor incidencia considerado en porcentajes el valor referencial del contrato.

Régimen de notificaciones, los procesos de selección son notificados el mismo día de su publicación a través del portal de SEACE, por lo que se entienden como notificado. Al realizarse a través del SEACE va a prevalecer sobre los demás medios utilizados, por lo que será responsabilidad de los encargados en intervenir en el proceso y su seguimiento permanente por el SEACE.

La ejecución contractual: Del Contrato: Obligación de contratar: Cuando ha quedado consentida la Buena Pro, ambas partes, tienen la obligación de contratar. La institución no debe negarse a hacerlo, excepto que exista recorte presupuestal correspondiente al proceso desarrollado, por norma expresa o la necesidad ya no exista, la que deberá ser debidamente sustentada. La negativa basada en otros asuntos genera en el titular de la entidad o funcionario a quien se le haya delegado responsabilidad funcional.

El plazo de ejecución contractual: Ésta empieza al día siguiente de haberse perfeccionado el contrato, el día en que se estableció en el contrato o desde el día en que las circunstancias cumplan con el contrato, de acuerdo al caso. La nulidad de

contrato: Si la entidad decidiera disponer nulidad de oficio al contrato basadas en lo establecido por el art. 44 de la Ley, ella deberá de remitir carta notarial a la empresa que se le otorgó la buena pro, deberá de adjuntar copia fedatada del documento que declara la nulidad. Si la empresa no se encontrara conforme con la decisión tomada, tiene la potestad de recurrir al arbitraje durante los 30 días hábiles posteriores.

Subcontratación: El contratante puede desarrollar la subcontratación con terceros de manera parcial las prestaciones que haya asumido hasta máximo el 40% de lo contratado originalmente; en este caso, requiere ser aprobada de forma escrita y previa dentro de los 05 días hábiles de haberse generado su pedido. Si al haber pasado o vencido el plazo no comunican respuesta alguna, es considerada como rechazada.

Respecto a las garantías, Al hablar de las garantías, se toma en cuenta la existencia de los tipos de garantía. Encontramos a los tipos de garantías, El tipo de garantía son determinados en documentos del proceso que debe otorgar el licitador o contratista, la cual puede se traduce en carta fianza o póliza de caución. Garantía de fiel cumplimiento, es condición esencial que permite al contrato llegar a perfeccionarlo, el ganador del proceso hará entrega la garantía de fiel cumplimiento por el monto equivalente al 10% del monto original, la que se mantendrá válido hasta que se otorgue la recepción de la prestación de manera conforme, en bienes y servicios, o hasta que se encuentre consentida la liquidación final, en ejecución y consultoría de obras. Para contratos periódicos que suministren bienes o presten servicios, compromisos de ejecución y consultoría de obras que se desarrollen con pequeñas y micro empresas, éstas pueden otorgar en garantía de fiel cumplimiento el 10% del contrato, para ello deberá de retenerlo la entidad.

En el incumplimiento de contrato, hallamos a las Penalidades, el contrato contiene penalidades que le son aplicación al contratista cuando éste incumpla de manera injustificada con sus obligaciones contractuales, las mismas que han de ser objetivas, razonables y congruentes acorde a la convocatoria. Para ello, se debe prever en documentos del proceso la penalidad sea por mora u otra que serán aplicadas. Estas penalidades pueden llegar a alcanzar como monto máximo que equivale al 10% del contrato original, o si corresponde del ítem que ha sido ejecutado. En el caso de obras,

las penalidades han sido establecidas en documentos del proceso, deberán de considerar las que prevé la normatividad, las que se deducen de pagos a cuenta, valorizaciones, liquidación final, si es necesario se tendrá que cobrar de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Causales de resolución, la entidad cuenta con la facultad de resolver el contrato, amparado en el artículo 36° de la Ley, cuando el contratista: 1) Incumpla de manera injustificada sus obligaciones contractuales, legales o reglamentarias, para la cual ha sido requerida. 2) Ha acumulado el máximo monto de la penalidad, en la ejecución de la prestación. 3) Detenga o reduzca de manera injustificada la ejecución, a pesar de haber solicitado su corrección. El contratista tiene la potestad de requerir la resolución del contrato cuando la entidad incumpla de manera injustificada del pago u obligaciones indispensable que se encuentren a su potestad, a pesar de haberse solicitado de acuerdo al procedimiento normado. En este sentido, las partes tienen potestad de disolverla por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución y el contrato.

Los principios que rigen la adquisición y contrataciones del estado, los contratos en el estado se fundamentan en principios, sin detrimento de aplicar de otros principios generales. Los mismos que se interpretan e integran al aplicar la Ley y su reglamento, además sirven como referencia al momento de actuar, estos son: a) Libertad de concurrencia, la institución promueve la participación libremente de los proveedores en los procesos, pues deberá evitar requerimientos costosos e innecesarios. De manera que se prohíbe adoptar prácticas que limitan o afecten la libre concurrencia de proveedores. b) Igualdad de trato, se otorga las mismas oportunidades a los proveedores cuando exponen sus ofertas, estando prohibida otorgar ventajas o privilegios y, se desarrolle trato discriminatorio. Por lo que se exige el trato igualitario en situaciones similares o diferentes, teniendo en cuenta que el trato tiene justificación razonable. c) Transparencia, las instituciones tienen la obligación de dar información precisa y clara del proceso a los proveedores de manera que se comprenda y garantice la libre afluencia desarrollándose en situaciones de igualdad en el trato, objetiva e imparcial. Respetando las excepciones establecidas en el marco jurídico. d)

Publicidad, el proceso tiene por objetivo la difusión con la finalidad de fomentar la libre participación y una real competencia, de manera que facilite la vigilancia y control de la contratación. e) Competencia, los procesos contienen preceptos que estipulan condiciones para una efectiva competencia a fin de adquirir la propuesta más ventajosa que permita satisfacer el interés público. Se prohíbe adquirir hábitos que restringen o limitan la libre competencia. f) Eficacia y Eficiencia, las decisiones en los procesos han de estar dirigidos a cumplir los fines, metas y objetivos de la institución, de manera que se priorice formalidades no sustanciales, que garantice la satisfacción oportuna del público, considerando la calidad y el uso adecuado de los recursos públicos. g) Vigencia tecnológica, los bienes, servicios u obras tienen que cumplir con estados de modernidad tecnológica y de calidad que permita cumplir con su finalidad pública, en un referido y previsible tiempo, que posibilite adecuarse, integrarse y repotenciarse, tomando en consideración el avance de la ciencia y tecnología, de corresponder. h) Sostenibilidad ambiental y social, al diseñar y desarrollar los procesos se debe tener en cuenta el discernimiento y destrezas que contribuyan a desarrollar al ser humano y proteger su medioambiente. i) Equidad, los derechos de quienes intervienen en el proceso deben de guardar relación de igualdad y proporción.

Reglamento de organización y funciones de la sub gerencia de logística El ROF de la municipalidad, en su artículo 90° refiere que “es un órgano perteneciente al nivel tercero de la organización, que tiene la responsabilidad de garantizar la logística oportuna en cantidad y calidad de todos los materiales, insumos, útiles de escritorio, bienes muebles, maquinarias, equipos mecánicos, flota vehicular y servicios múltiples relacionadas a los requerimientos de la institución. El abastecimiento de bienes patrimoniales y administración de los servicios auxiliares que requiere la entidad.

Las funciones básicas de la empresa de hoy, la óptica que mostraba Fayol sobre las funciones básicas de la organización se encuentran superadas. Actualmente éstas se llaman áreas administrativas y las funciones administrativas se denominan áreas de administración general; por otro lado, las tareas técnicas se llaman área de producción, manufactura u operaciones, a las tareas comerciales se las conoce como área de ventas o marketing; las funciones de seguridad han llegado a un nivel más bajo. En la

actualidad la función contable se encuentra subordinada a funciones financieras, finalmente, nació recursos humanos o administración de personal como un área. A pesar de ello, vienen sucediendo cambios; éstas áreas se administran por equipos y no exclusivamente como se hacía por departamentos.

Respecto a la administración, Jiménez (2005) refiere que “es una ciencia que cuenta con principios, técnicas y prácticas, que al aplicarse al recurso humano establece sistemas lógicos de cooperación, a través de ella se alcance la finalidad común que no se puede lograr de forma individual. Hernández y Rodríguez (2005) manifiestan que “es la combinación de hombres y materiales a fin de lograr objetivos de la organización, a través de 4 componentes: dirección a objetivos, por medio de personas, mediante técnicas y en una organización. Chiavenato (2011) hace referencia a “Fayol, que la define como: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones involucran los componentes de la administración; vale referir a las responsabilidades del administrador. Refiere que “la administración es a lo que se dedican los gerentes”. (Coulter, 2010). La afirmación no dice mucho, a fin de explicarla mejor, la administración envuelve a la coordinación y supervisión de actividades, de manera que se desarrollen eficientemente y eficazmente. Se conoce que llegar a la coordinación y supervisión del trabajo de otros, diferencia una posición gerencial.

Los principios generales de la administración, toda ciencia se basa en principios, la administración también lo realiza. Fayol delimitó los principios generales de la administración, sistematizándolas sin mucha novedad, puesto que los cogió de otros autores de la época. Acogió la designación de principio, por lo que se apartó de toda idea de rigidez, en materia administrativa nada es inflexible ni absoluto. En la administración todo es asunto de medida, sentido común y ponderación. Éstos son generales y dúctil, adaptables al tiempo, lugar o circunstancia. Éste científico refiere éstos principios son catorce: 1) División del trabajo: se refiere a la especialización de la labor y personas con la finalidad de incrementar la eficiencia. 2) Autoridad y responsabilidad: la primera es la facultad de emitir disposiciones y el dominio de esperar su acatamiento. La segunda viene a ser el resultado de la autoridad lo que significa la obligación de dar cuentas, deberá de existir equilibrio entre ellas. 3)

Disciplina: tiene dependencia de la obediencia, de su aplicación, de la fuerza, de la conducta y respeto de los acuerdos tomados. 4) Unidad de mando: un trabajador sólo ha de aceptar órdenes de un superior. Viene a ser el principio de autoridad única. 5) Unidad de dirección: un superior y plan para cada uno de los conjuntos de actividades dirigidos hacia un solo objetivo. 6) Subordinación de los intereses individuales a los generales: los beneficios de la organización siempre han de estar por encima de los beneficios particulares de los demás. 7) Remuneración del personal: ha de existir una equitativa y garantizada satisfacción de los trabajadores y la empresa respecto a su retribución. 8) Centralización: hace referencia a la manifestación de la autoridad en el domo jerárquico de la empresa. 9) Cadena escalar: es la línea de autoridad que, basada en el al principio de mando, decae del peldaño más alto hacia el más bajo. 10) Orden: hace referencia a un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio, viene a ser el orden de materiales y el personal. 11) Equidad: es la cortesía y equidad que permite ganar la lealtad del recurso humano. 12) Estabilidad del personal: la rotación del recurso humano llega a ocasionar perjuicio en la eficiencia de la empresa. por consiguiente, si la persona permanece mayor tiempo en el puesto, será mucho mejor para la empresa. 13) Iniciativa: es la competencia de ver un determinado plan y garantizar de manera personal su éxito. 14) Espíritu de equipo: la fusión y armonía entre el recurso humano son fortalezas para la empresa.

Los elementos de la administración, Chiavenato (2014) hace referencia que “cuando Fayol definió a la administración también hizo referencia a los componentes que tiene: previsión, organización, dirección coordinación y control”. Éstos vienen a ser las responsabilidades del administrador. Sus seguidores no aceptaron éstos elementos, el autor clásico la determina a su manera, aun cuando no se alejan de la concepción de Fayol. Urwick llega a proponer 7 elementos de la administración y considerarlas como funciones del administrador, ellas son: La investigación, La previsión, La planeación, La organización, La coordinación, La dirección y el control. Lo que hizo Urwick fue desdoblar la previsión en 3 componentes (la investigación, la previsión y la planeación). Consideraba que éstos componentes constituyen la base de una adecuada

organización, atribuido a que una organización no desarrolla en razón de las personas, sino a su organización.

Los principios de la administración son: a) Principio de facilitación de la consecución de objetivos, la distribución de la organización es eficiente siempre que facilite el logro de sus objetivos. b) Principio de flexibilización de la organización: los cambios fundamentales que sucederán dentro y fuera de la organización han de reflejarse en su estructura. c) Principio de contribución a objetivos: el objeto de los planes es posibilitar y alcanzar los objetivos de la empresa. d) Principio de la flexibilidad de la planificación: la planificación en la organización debe de adaptarse al cambio de las condiciones que se presenten. e) Principio de políticas eficaces: a través de la política es posible relacionar los objetivos con las funciones, factores físicos y personal, flexibles y suficientemente amplias. f) Principio de liderazgo: los líderes aparte de motivar a sus subordinados en llenar sus metas y necesidades, también pone atención a los objetivos de la empresa. g) Principio del abastecimiento de normas: si se requiere alcanzar un control adecuado se deben dar normas objetivas y precisas, deben ser específicas y poder evaluarlas. h) Principio de acción correctiva: la responsabilidad de control se justifica económicamente corrigiendo desviaciones potenciales o reales de los planes. i) Principio de administración por percepción: la administración ha de contar con competencia de concebir futuras tendencias sociales y políticas, y resuelva la repercusión en la empresa lo que le ayudará a mejorar su comportamiento en el futuro. j) Principio de responsabilidad social: su fin lleva a resolver y estudiar las fuerzas sociales que ejercen influencia en la empresa, que permita integrarlas a su objetivo y plan. k) Principio de desarrollo eficiente de la empresa: la organización debe tener metas económicas; que implique la reducción el costo de personal, deserción y ausentismo, mejore las operaciones, y el clima laboral. l) Principio de utilización eficiente del sistema de información administrativa: la extracción oportuna de la información administrativa genera eficacia, particularmente la que se basa al tiempo real que permite controlar las operaciones presentes y futuras.

La investigación se justificó al adquirir gran importancia porque contribuyó a superar las debilidades en la gestión del abastecimiento en la Municipalidad Distrital de

Independencia para una mejor administración municipal que se traduce en reducción de costo y en la capacidad de otorgarle respuestas a los usuarios. Para evaluar sus dimensiones se tomó en referencia lo plasmado de la Ley de contrataciones del Estado. El estudio se orientó a evaluar la percepción de los colaboradores en la administración de abastecimiento, con la consecuencia de producir acciones que constituyeron valor para los usuarios internos y externos, lo que nos permitió generar confianza y prestigio en la administración de la entidad en su conjunto. El estudio buscó, a través de aplicar el método científico, contrastar la aplicación de conceptos en la administración del abastecimiento, la que determina de manera conceptual que su utilización mejora la administración. El presente estudio tiene relevancia social, debido a beneficio dada a las autoridades y administradores de la entidad. Los resultados permitieron que la entidad adopte acciones en favor de su recurso humano en la adecuada gestión de abastecimiento y generar mayor productividad en la administración.

El Problema de la investigación se determinó: ¿Cómo influye la gestión de abastecimiento en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016?

La conceptualización y operacionalización de variables: Gestión de Abastecimiento: Linarez, (2015). “Es una de las operaciones más importante y complicada en cualquier organización en la industria del comercio, mayorista como minorista y el reconocer las múltiples maneras de implementarla, conocer sus etapas y la manera en que van a afectar a las diversas áreas de la organización, la convierte en una doctrina obligatoria”.

Administración: Jiménez, (2005). “es la ciencia que contiene principios, técnicas y prácticas, su aplicación a recursos humanos conlleva a establecer sistemas racionales con esfuerzo cooperativo, por medio del cual se alcanzan propósitos comunes que de manera individual no se podrían lograr”. Chiavenato, (2011). “Fayol la define como: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las responsabilidades involucran los componentes de la administración; vale decir las funciones del administrador”.

La operacionalización de variables, Aprovechamiento: Se refiere al embarque de mercancías nacionales que son destinadas a las buques o embarcaciones nacionales o extranjeras que no desarrollen transporte internacional. Castellanos, (2015:333). Calidad: Traduce necesidades futuras de los clientes y con características que se miden, de esa manera el producto es capaz de diseñarse o fabricarlo en consecuencia satisfaga el precio que el cliente pagará. (Deming 1982:05). Información: Conjunto de datos con un significado específico. Castellanos R., (2015:343). Norma: Regla o reglamento que implica un proceso. Son órdenes directas y objetivas para desarrollar una acción o conducta a seguirla fielmente. Es útil para otorgar paridad a la acción. (Chiavenato, I. 2014:135) Planificación: Es la función administrativa que establece de manera anticipada los objetivos que se desea alcanzar y lo que hay que hacer para alcanzarlos. En la modernidad, reemplaza a la previsión en el proceso administrativo. (Chiavenato, I. 2014:70) Organización: Desde la perspectiva de la función administrativa, es la que consta Del doble organismo material y social de la organización. Vista de otro punto de la entidad social, está conformada por un conjunto de personas que interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos. (Chiavenato, I. 2014:70) Dirección: Es la función administrativa que permite interpretar los planes y objetivos a ser alcanzados; dirige y orienta a las personas hacia ellos. (Chiavenato, I. 2014:70) Coordinación: Implica reunir, unificar y armonizar toda actividad y esfuerzo. (Chiavenato, I. 2014:64) Control: Viene a ser la función administrativa que se encarga de verificar que todo ocurra acorde a las reglas establecidas y las órdenes emitidas. (Chiavenato, I. 2014:70)

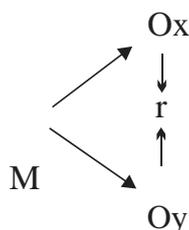
La Hipótesis se fijó como: “La Gestión de Abastecimiento influye significativamente en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016”.

En tanto que el objetivo general fue: Determinar en qué medida la Gestión de Abastecimiento influye en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016”. Para luego fijar los Objetivos Específicos: a) Analizar y determinar la gestión de Abastecimiento que realizar la Sub gerencia de Logística a la

Municipalidad Distrital de Independencia. b) Analizar y determinar la calidad de administración que realiza la Municipalidad Distrital de Independencia. c) Determinar el grado de relación o asociación de la gestión de abastecimiento con la administración de la Municipalidad Distrital de Independencia.

En cuanto a la metodología. Tipo y Diseño de Investigación: La investigación es no experimental, corte transversal; ya que no manipula las variables de estudio, el instrumento de investigación se aplicó en una muestra en un determinado y único momento.

Diseño: De tipo correlacional.



Donde:

M: Muestra

Ox : Variable independiente.

Oy : Variable dependiente.

Técnica de contrastación: Para la contrastación utilizamos la prueba estadística chi cuadrado a través de la utilización del software SPSS, V. 22.

Población y muestra, la población estuvo establecida por los servidores de la Municipalidad Distrital de Independencia, ellos laboran en las diferentes áreas de la entidad y que son clientes internos de la oficina de abastecimientos. Ellos hacen un total de 288 trabajadores. La fórmula para determinar el tamaño de la muestra fue la siguiente:

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

Donde N = Número de servidores de la Municipalidad Distrital de Independencia.

Z = 1.96 = para un nivel de confianza del 95%

E = 5 % = Error Estándar

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

El proyecto de investigación operó con el tamaño óptimo de la muestra determinada como sigue: Tamaño inicial o sin ajustes:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(288)}{(0.05)^2(288-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{276.5952}{1.6779} = 164.846057 \approx 165$$

Se realizó una muestra ajustada para determinar el tamaño definitivo de la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$
$$n = \frac{165}{1 + \frac{165 - 1}{288}} = \frac{152}{1.569444} = 105.132773 \approx 105$$

Técnica e instrumento de investigación: Para la recolección de los datos se utilizó: Técnica: Encuesta. Herramienta: Cuestionario. Con la finalidad de recopilar los datos necesarios se utilizó la técnica de la encuesta, bajo el instrumento del cuestionario, el mismo que contenía preguntas que fueron realizadas a los servidores de la entidad.

Criterio de validez y confiabilidad: Criterio de validez: Para validar el instrumento se sometió a juicio de experto o conocido como validez por jueces, el mismo que permitió dar su aprobación y su aplicación de manera eficiente.

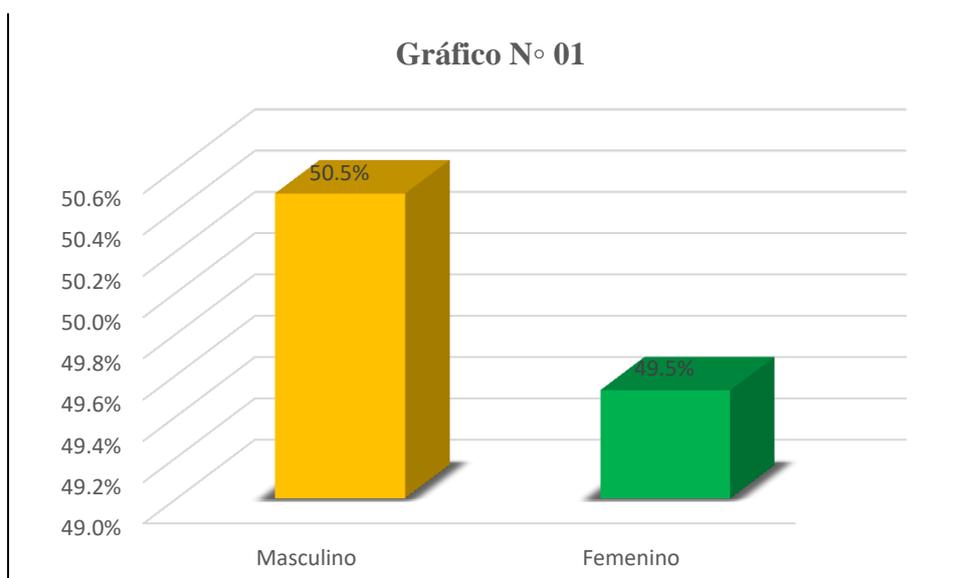
Procesamiento y Análisis de la Información: Para procesar la información se analizó el contenido de los datos recabados mediante la encuesta, fueron ingresados al programa computarizado SPSS v. 22, que permitió elaborar la base de datos, los análisis estadísticos, y la presentación gráfica y en cuadros los resultados.

6. Resultados

Tabla 1

Sexo

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Masculino	53	50.5%
Femenino	52	49.5%
Total	105	100%



Fuente: Cuestionario

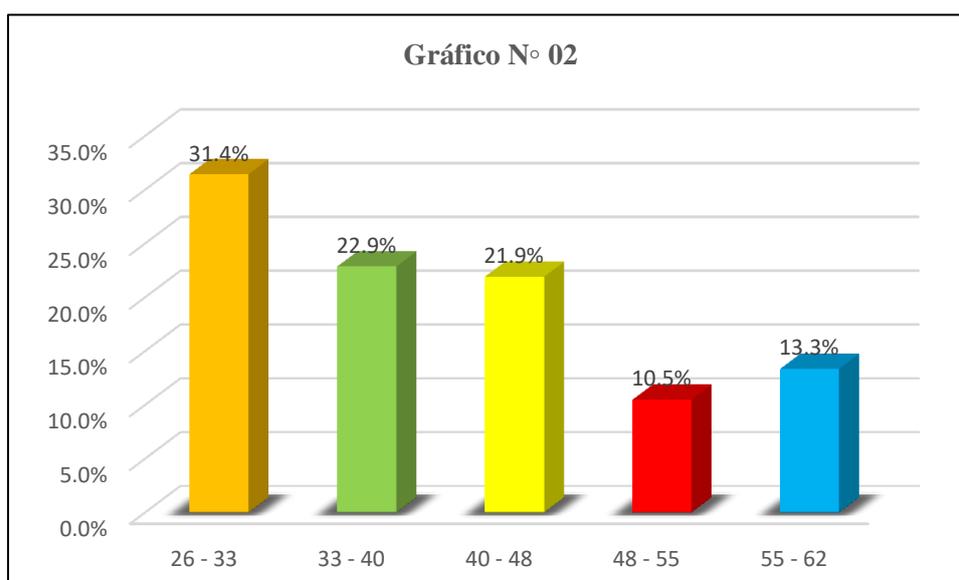
Interpretación: De acuerdo a la encuesta se aprecia que, el 50.5% de encuestados son del sexo masculino, en tanto que el 49.5% refirieron ser del sexo femenino.

Tabla 2

Edad

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
26 - 33	33	31.4%
33 - 40	24	22.9%
40 - 48	23	21.9%
48 - 55	11	10.5%
55 - 62	14	13.3%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

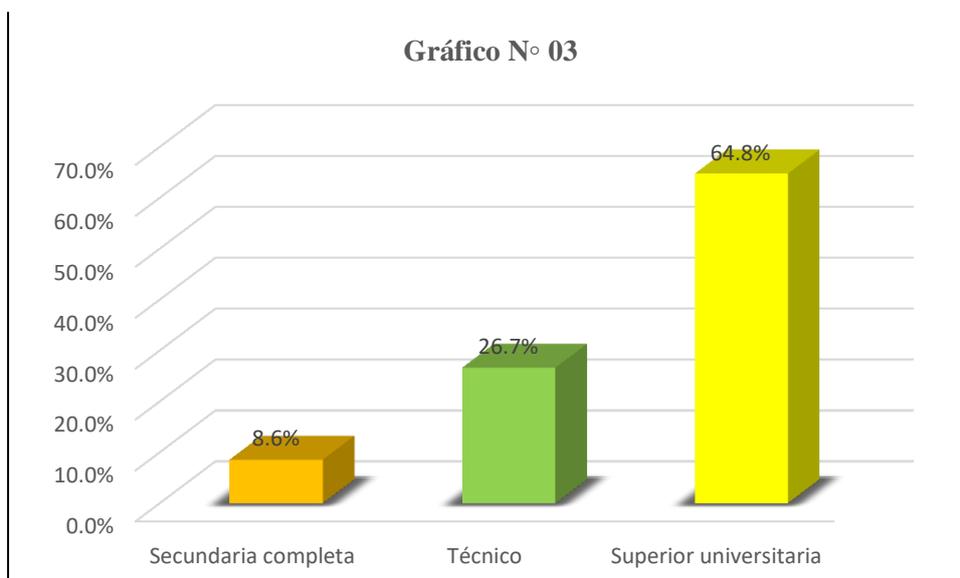
Interpretación: De acuerdo a la encuesta se aprecia que, el 31.4% de encuestados indicaron que tienen la edad de 26 a 33 años, el 22.9% refirieron que tienen entre 33 a 40 años, en tanto que el 21.9% manifestaron que están entre 40 a 49 años, por otro lado, el 13.3% refirieron que tienen entre 55 a 62 años y sólo el 10.5% manifestaron que entre 48 a 55 años.

Tabla 3

Nivel de instrucción

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Secundaria completa	9	8.6%
Técnico	28	26.7%
Superior universitaria	68	64.8%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Acorde a los resultados de la encuesta se aprecia que, el 64.8% de encuestados indicaron que cuentan con el grado de instrucción superior universitaria, en tanto que el 26.7% manifestaron que el nivel técnico, y solo un 8.6% cuenta con secundaria completa.

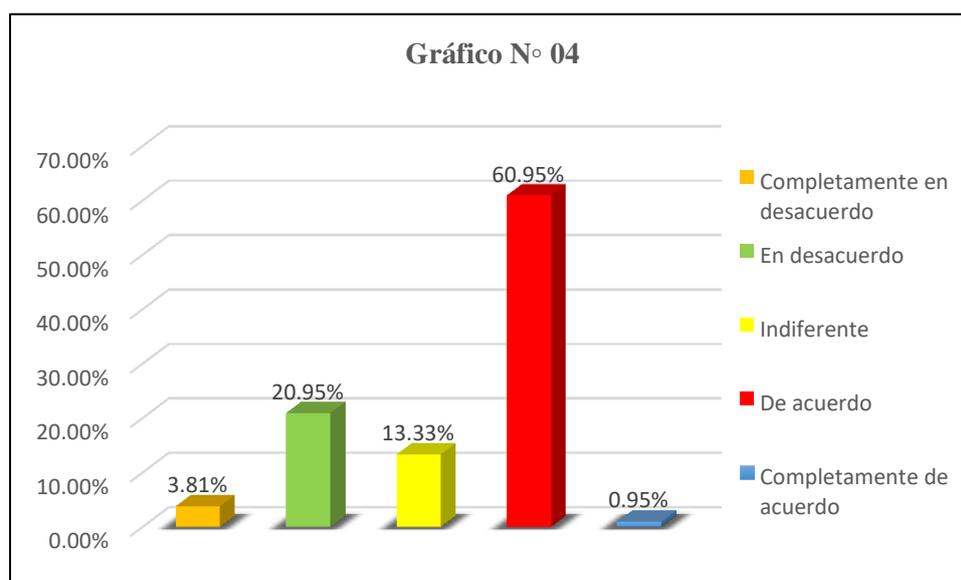
Resultados obtenidos para determinar la gestión de abastecimiento y la Administración de la municipalidad Distrital de Independencia, 2016.

Tabla 4

¿Los bienes y/o servicios proporcionados por el área de abastecimientos son de calidad?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	22	20.95%
Indiferente	14	13.33%
De acuerdo	64	60.95%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

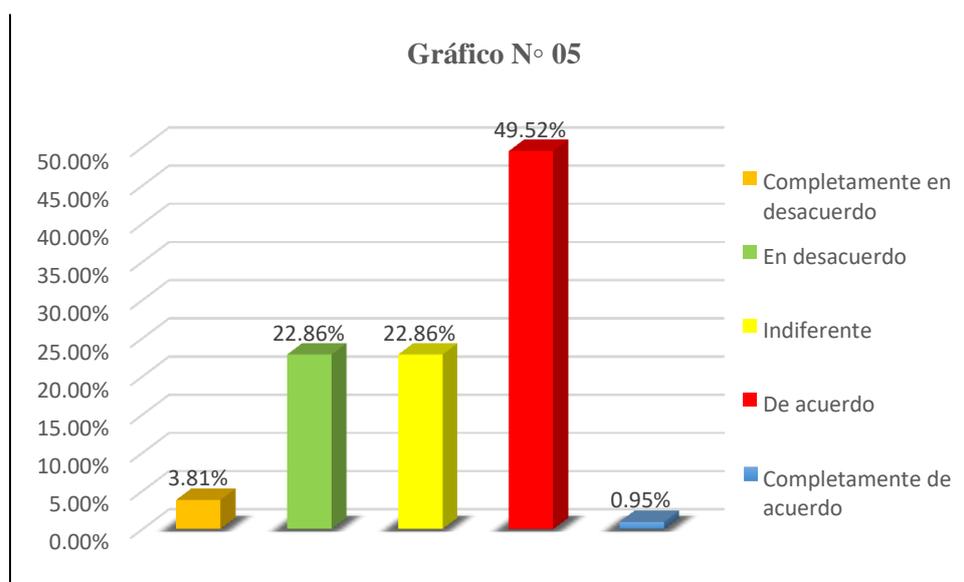
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta se aprecia que, el 60.95% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que los bienes y/o servicios proporcionados por el área de abastecimientos son de calidad, el 20.95% refiere estar en desacuerdo, el 13.33% se muestra indiferente, un 3.81% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están totalmente de acuerdo.

Tabla 5

¿Cumplen con lo solicitado de acuerdo a las especificaciones dadas por el área usuaria?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	24	22.86%
Indiferente	24	22.86%
De acuerdo	52	49.52%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

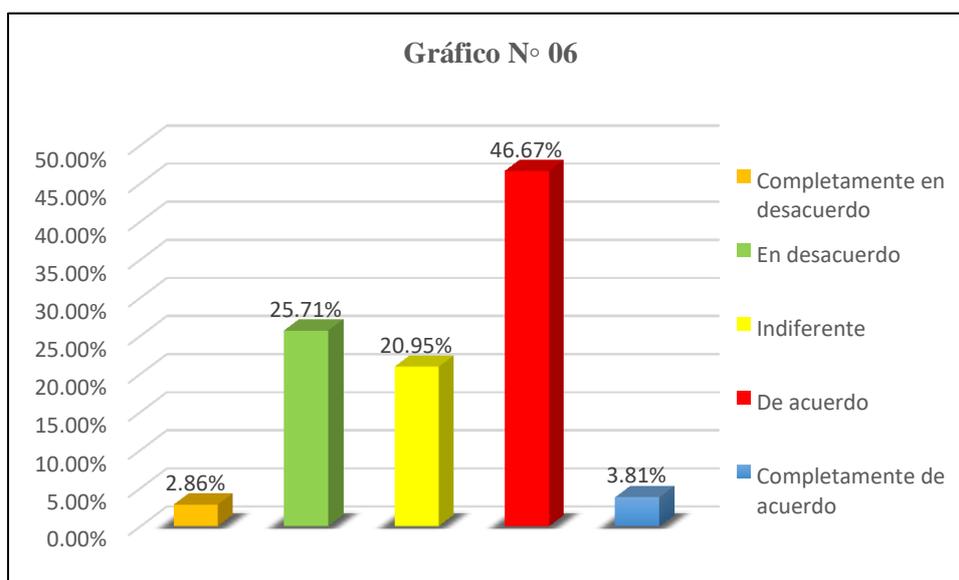
Interpretación: En los resultados de la encuesta se aprecia que, el 49.52% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que le cumplen con lo solicitado de acuerdo a especificaciones proporcionadas por el área usuaria, el 22.86% refiere estar en desacuerdo, el 22.86% se muestra indiferente, un 3.81% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% refieren estar completamente de acuerdo.

Tabla 6

¿Los bienes y/o servicios son proporcionados en el tiempo planificado?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	3	2.86%
En desacuerdo	27	25.71%
Indiferente	22	20.95%
De acuerdo	49	46.67%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

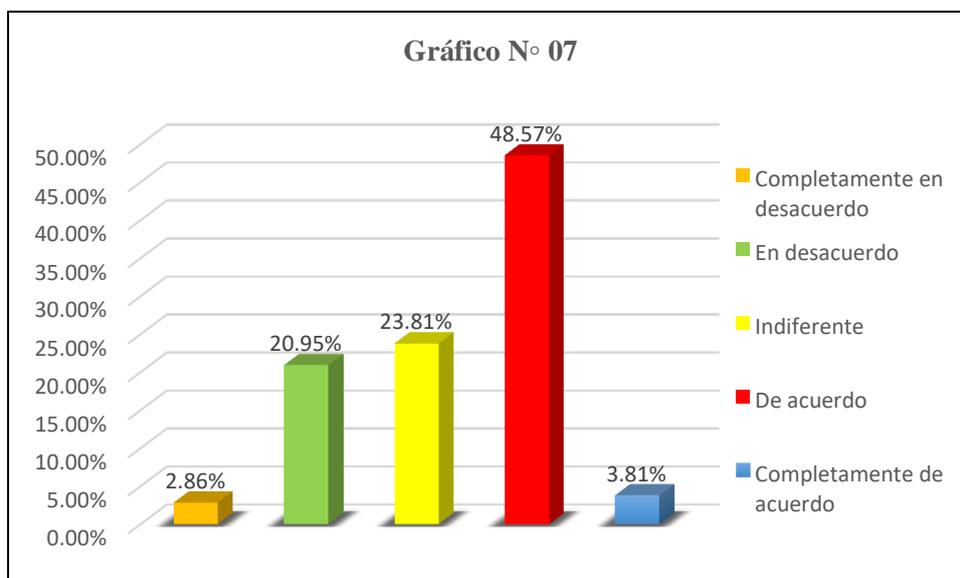
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta se aprecia que, el 46.67% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que los bienes y/o servicios son proporcionados en el tiempo planificado, el 25.71% refieren estar en desacuerdo, el 20.95% se muestra indiferente, un 3.81% manifestaron estar completamente de acuerdo y, sólo un 2.86% están completamente en desacuerdo.

Tabla 7

¿Abastecimientos cumplen con la cantidad de bienes y/o servicios solicitados?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	3	2.86%
En desacuerdo	22	20.95%
Indiferente	25	23.81%
De acuerdo	51	48.57%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Acorde a la encuesta se aprecia que, el 48.57% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con que Abastecimientos cumple con la cantidad de bienes y/o servicios solicitados, en tanto que el 23.81% se muestra indiferente, el 20.95% refiere estar en desacuerdo, un 3.81% manifestaron estar completamente de acuerdo y, sólo el 2.86% están completamente en desacuerdo.

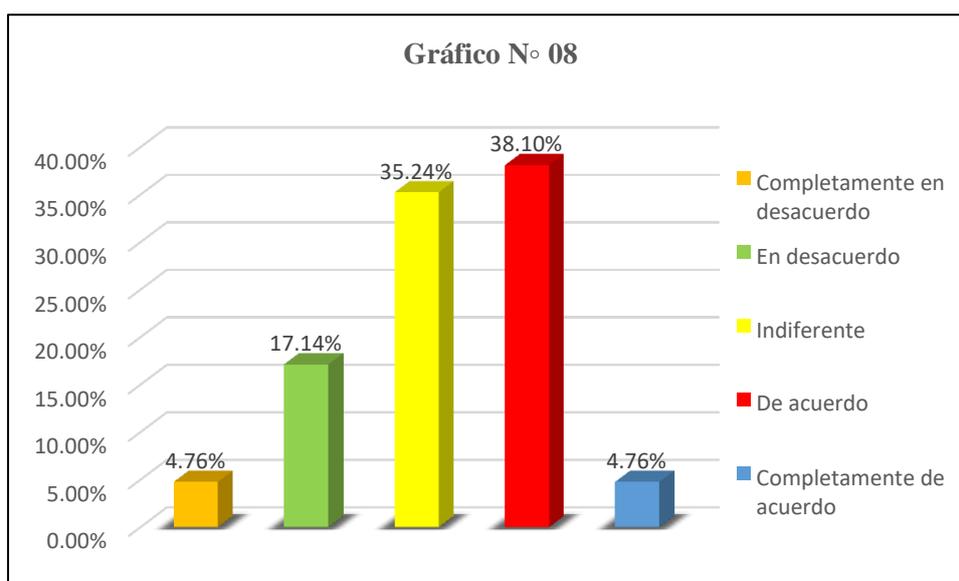
Tabla 8

¿Los requerimientos han sido debidamente planificados y considerados en el Plan Operativo Institucional?

TABLA N° 08

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	5	4.76%
En desacuerdo	18	17.14%
Indiferente	37	35.24%
De acuerdo	40	38.10%
Completamente de acuerdo	5	4.76%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

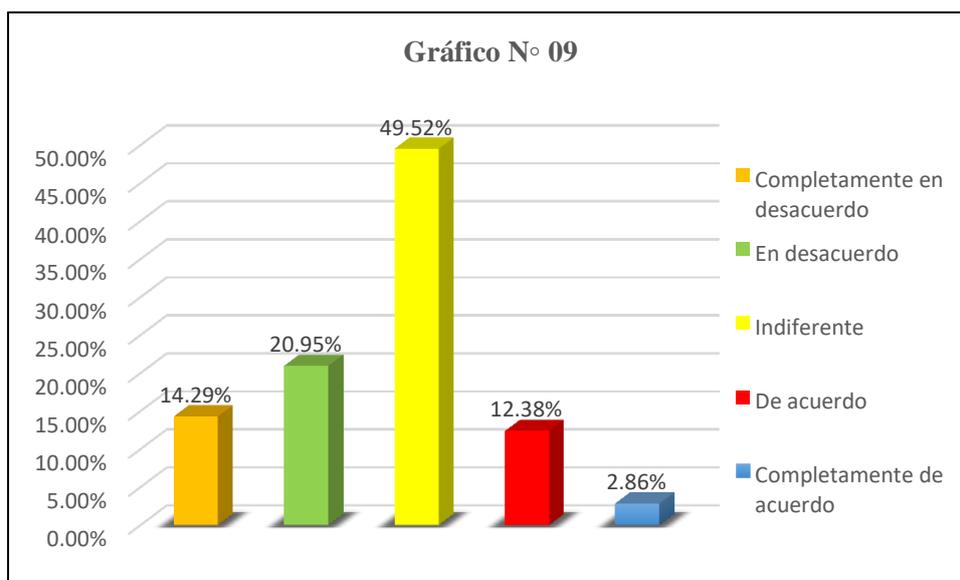
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta se aprecia que, el 38.10% de los encuestados indicaron estar de acuerdo en que los requerimientos han sido debidamente planificados y considerados en el Plan Operativo Institucional, el 35.24% se muestran indiferente, el 17.14% está en desacuerdo, un 4.76% están completamente en desacuerdo y, sólo un 4.76% refieren estar completamente de acuerdo.

Tabla 9

¿Se han efectuado planes de contingencia para hacer frente a eventos imprevistos?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	15	14.29%
En desacuerdo	22	20.95%
Indiferente	52	49.52%
De acuerdo	13	12.38%
Completamente de acuerdo	3	2.86%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

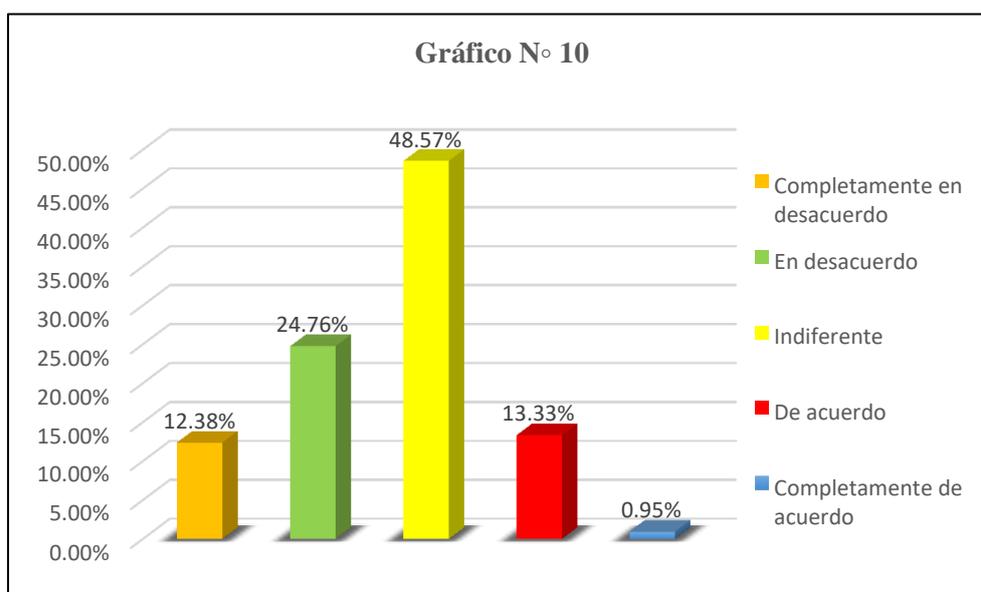
Interpretación: Acorde a los resultados de la encuesta se aprecia que, el 49.52% de los encuestados se muestran indiferentes con que se han efectuado planes de contingencia para hacer frente a eventos imprevistos, en tanto que el 20.95% están en desacuerdo, el 14.29% está completamente en desacuerdo, un 12.38% manifestaron estar de acuerdo y, sólo un 2.86% están completamente de acuerdo.

Tabla 10

¿Se cuenta con bienes para hacer frente a algún caso de emergencia?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	13	12.38%
En desacuerdo	26	24.76%
Indiferente	51	48.57%
De acuerdo	14	13.33%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

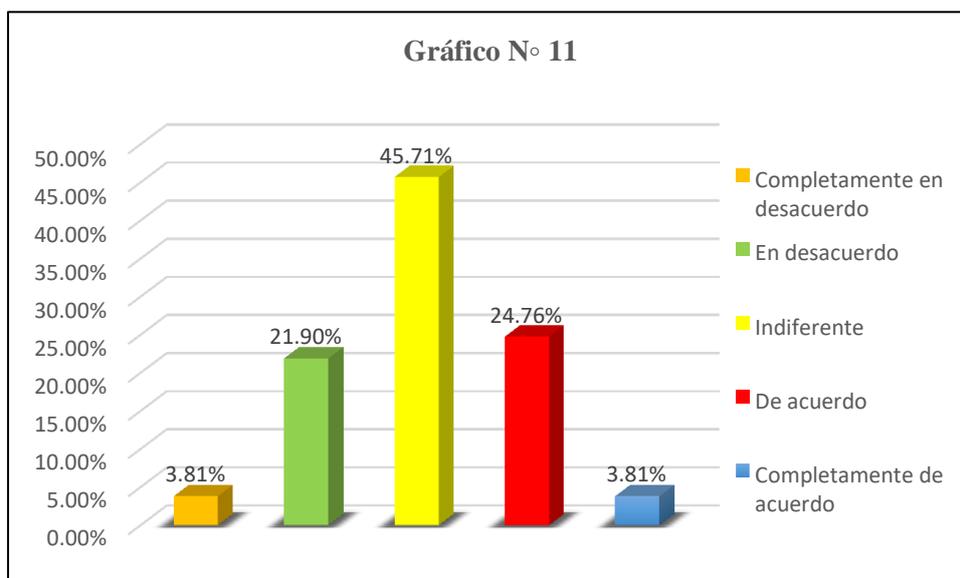
Interpretación: De los datos obtenidos de la encuesta se deduce que, el 48.57% de los encuestados se mostraron indiferentes con que cuentan con bienes para hacer frente a algún caso de emergencia, el 24.76% refiere estar en desacuerdo, el 13.33% está de acuerdo, un 12.38% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 11

¿La oficina de abastecimiento le informa permanentemente el trámite de su solicitud?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	23	21.90%
Indiferente	48	45.71%
De acuerdo	26	24.76%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

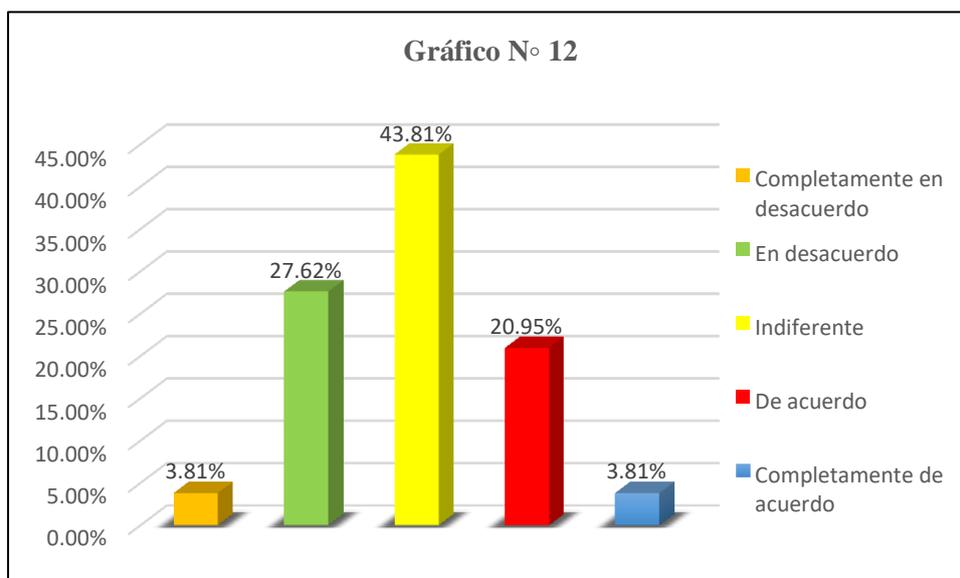
Interpretación: Los resultados de la encuesta nos permite apreciar que, el 45.71% de ellos se muestran indiferentes con que, la oficina de abastecimiento le informa permanentemente el trámite de su solicitud, el 24.76% refiere estar de acuerdo, el 21.90% se muestran en desacuerdo, un 3.81% manifestaron sentirse completamente en desacuerdo y, sólo un 3.81% refirieren estar totalmente de acuerdo.

Tabla 12

¿Conoce el sistema se compra que emplea la entidad para la atención de su requerimiento?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	29	27.62%
Indiferente	46	43.81%
De acuerdo	22	20.95%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

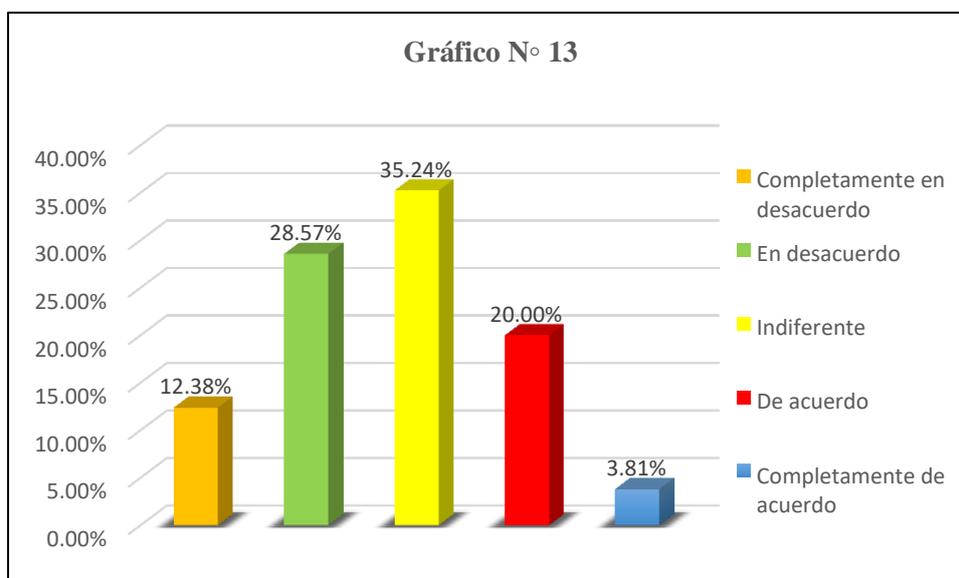
Interpretación: Acorde a los datos obtenidos de la encuesta se evidencia que, el 43.81% de encuestados se muestran indiferentes con referir conocer el sistema se compra que emplea la entidad para la atención de su requerimiento, en tanto que el 27.62% refiere estar en desacuerdo, el 20.95% refieren estar de acuerdo, un 3.81% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 13

¿Cuenta con acceso al proceso de compra de bienes y/o prestación de servicios?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	13	12.38%
En desacuerdo	30	28.57%
Indiferente	37	35.24%
De acuerdo	21	20.00%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

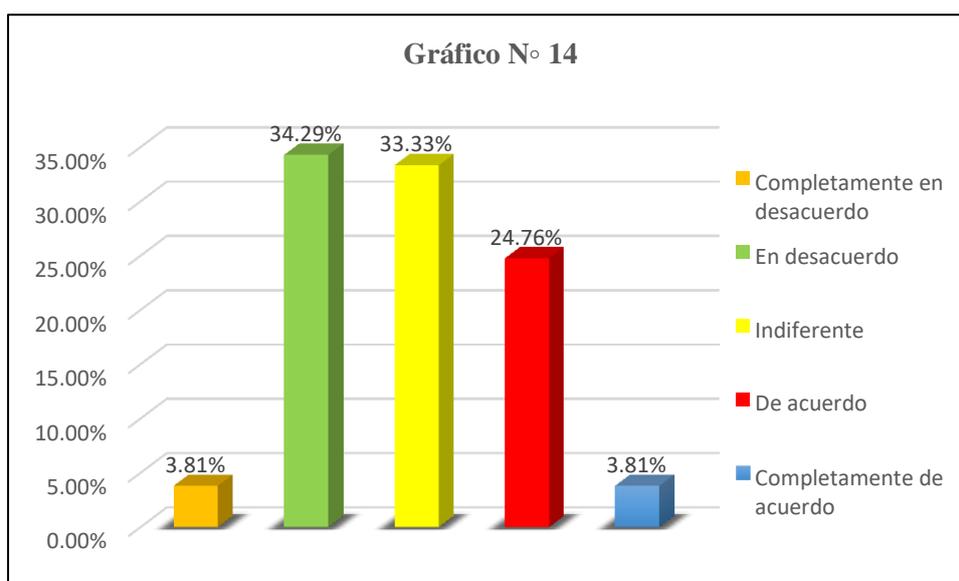
Interpretación: De los resultados de la encuesta nos permite evidenciar que, el 35.24% de encuestados se muestran indiferentes con referir que cuenta con acceso al proceso de compra de bienes y/o prestación de servicios, el 28.57% refiere estar en desacuerdo, el 20.00% se muestra de acuerdo, un 12.38% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 14

¿La oficina de abastecimiento cumple con la normatividad para adquirir lo solicitado?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	36	34.29%
Indiferente	35	33.33%
De acuerdo	26	24.76%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

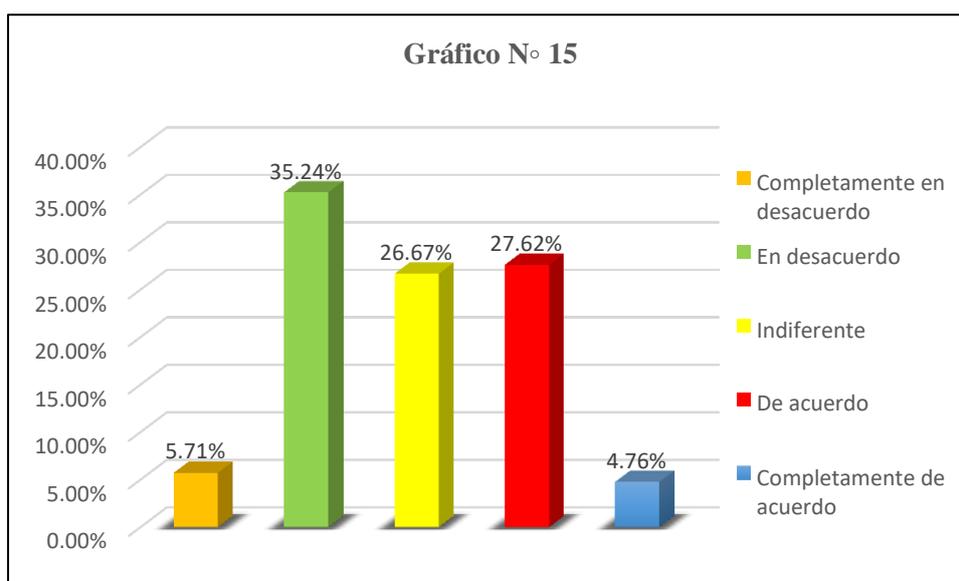
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada se aprecia que el 34.29% de encuestados indicaron estar en desacuerdo con que la oficina de abastecimiento cumple con la normatividad para adquirir lo solicitado, el 33.33% se muestra indiferente, el 24.76% refiere estar de acuerdo, un 3.81% manifestaron estar completamente en desacuerdo, sólo el 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 15

¿Existen directivas internas para realizar la adquisición de sus bienes y/o servicios?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	6	5.71%
En desacuerdo	37	35.24%
Indiferente	28	26.67%
De acuerdo	29	27.62%
Completamente de acuerdo	5	4.76%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

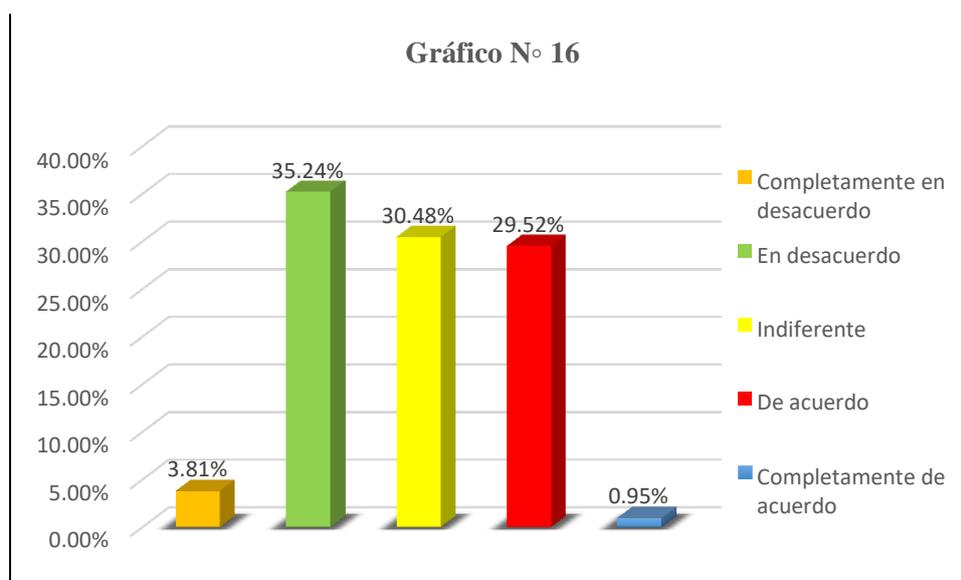
Interpretación: Los resultados de la encuesta realizada nos permite evidenciar que, el 35.24% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo con que existen directivas internas para las adquisiciones de sus bienes y/o servicios, el 27.62% refiere estar de acuerdo, el 26.67% se muestra indiferente, un 5.71% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 4.76% están completamente de acuerdo.

Tabla 16

¿La entidad cuenta con planes a corto, mediano y largo plazo?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	4	3.81%
En desacuerdo	37	35.24%
Indiferente	32	30.48%
De acuerdo	31	29.52%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

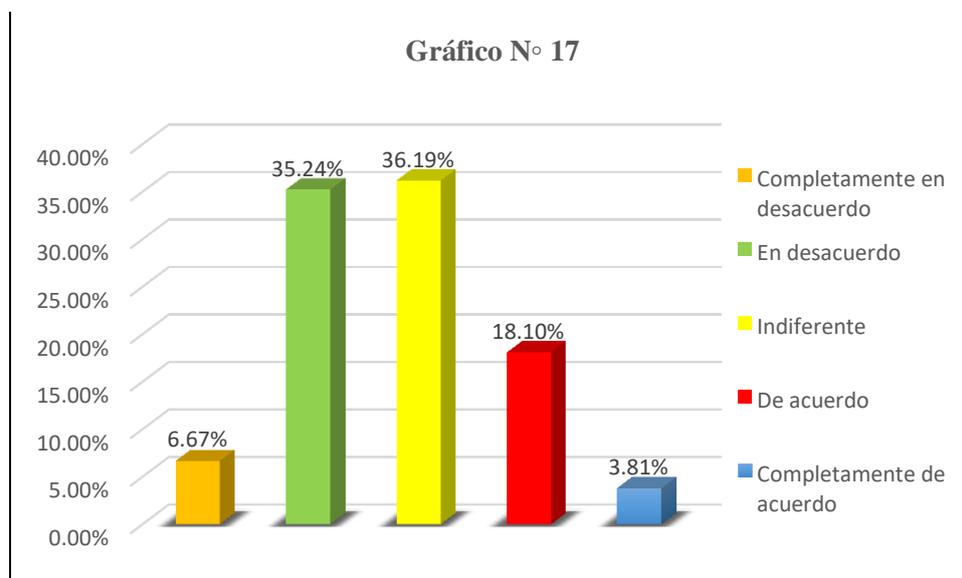
Interpretación: Los resultados de la encuesta nos permite apreciar que el 35.24% de encuestados indicaron estar en desacuerdo al referir que la entidad cuenta con planes a corto, mediano y largo plazo, el 30.48% se muestran indiferentes, el 29.52% refiere estar de acuerdo, un 3.81% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 17

¿Cumple con prever sus actividades ante cualquier circunstancia?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	7	6.67%
En desacuerdo	37	35.24%
Indiferente	38	36.19%
De acuerdo	19	18.10%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

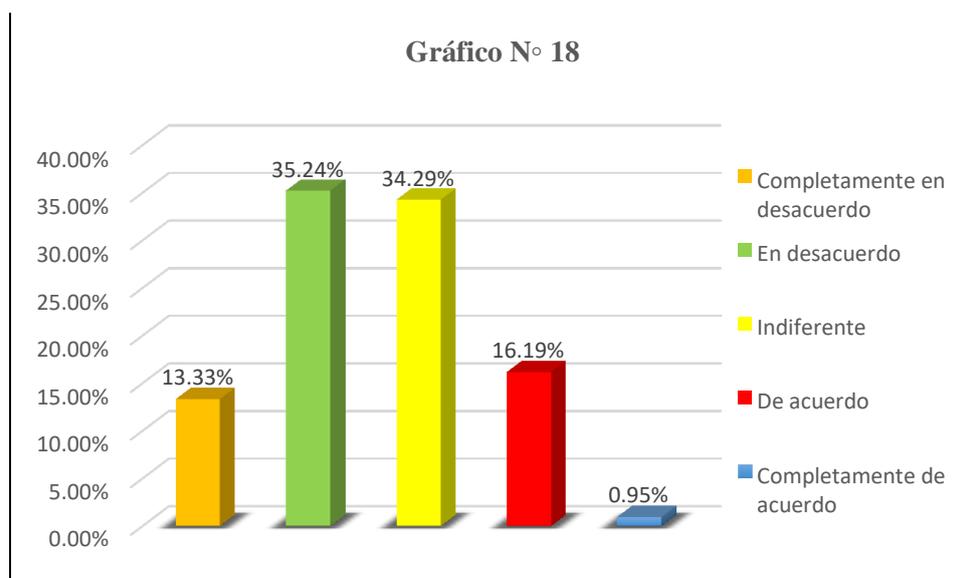
Interpretación: Los resultados de la encuesta realizada nos permite evidenciar que el 36.19% de encuestados se mostraron indiferentes al indagar sobre si cumple con prever sus actividades ante cualquier circunstancia, el 35.24% refiere estar en desacuerdo, el 18.10% están de acuerdo, un 6.67% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 18

¿Conoce profundamente los objetivos de la organización?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	14	13.33%
En desacuerdo	37	35.24%
Indiferente	36	34.29%
De acuerdo	17	16.19%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

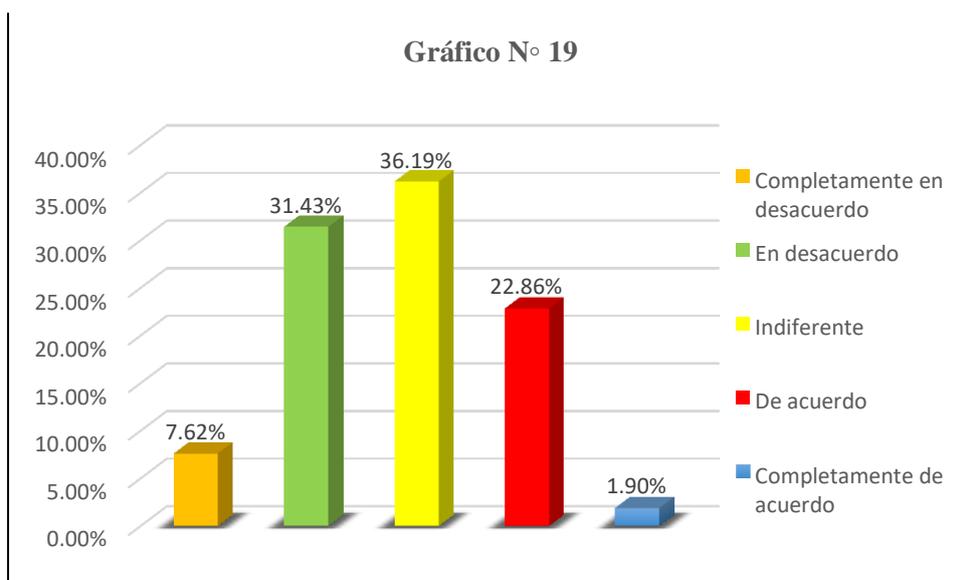
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta apreciamos que, el 35.24% de encuestados indicaron estar en desacuerdo con conocer profundamente los objetivos de la organización, el 34.29% se muestran indiferentes, el 16.19% refiere estar de acuerdo, un 13.33% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 19

¿Frecuentemente organiza las actividades que desarrolla en su oficina?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	8	7.62%
En desacuerdo	33	31.43%
Indiferente	38	36.19%
De acuerdo	24	22.86%
Completamente de acuerdo	2	1.90%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

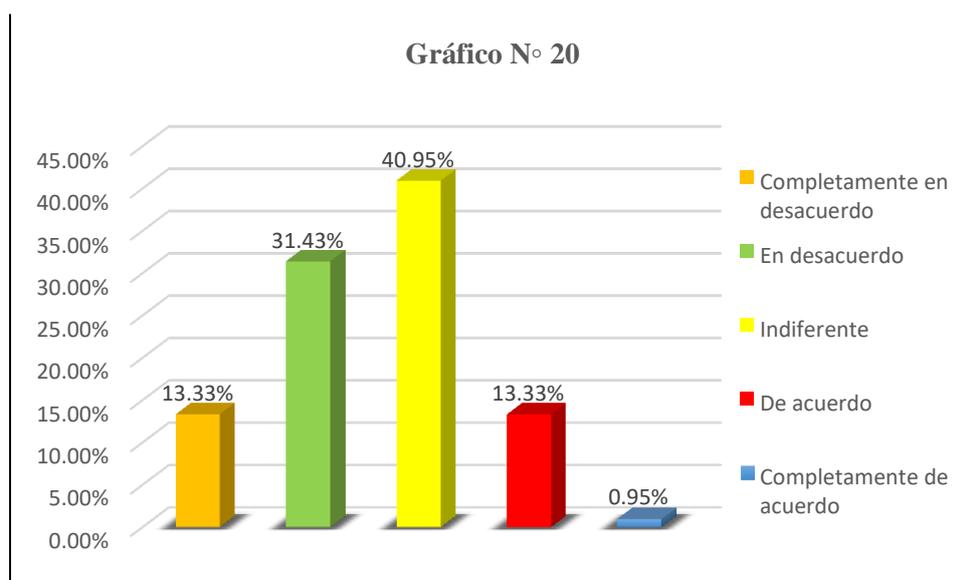
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada nos permite evidenciar que el 36.19% de encuestados se muestran indiferentes al referir que frecuentemente organiza las actividades que desarrolla en su oficina, el 64.43% refiere estar en desacuerdo, el 22.86% refieren estar de acuerdo, un 7.62% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 1.90% están completamente de acuerdo.

Tabla 20

¿La organización y desarrollo de sus actividades le permite cumplir con sus objetivos trazados?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	14	13.33%
En desacuerdo	33	31.43%
Indiferente	43	40.95%
De acuerdo	14	13.33%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

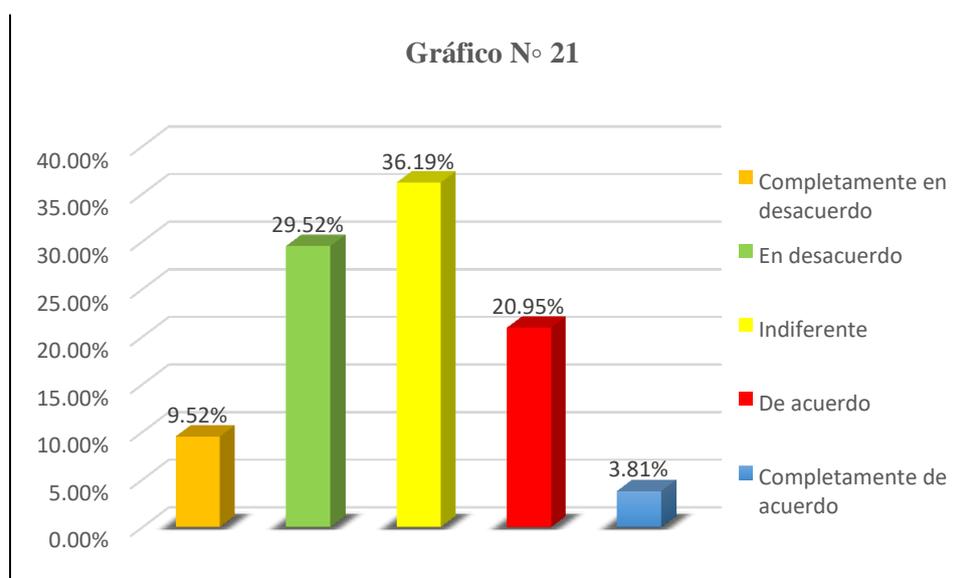
Interpretación: Los resultados de la encuesta permite apreciar que el 40.95% de encuestados se mostraron indiferentes sobre la organización y desarrollo de sus actividades le permite cumplir con sus objetivos trazados, el 31.43% refiere estar en desacuerdo, el 13.33% se muestra de acuerdo, un 13.33% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 21

¿Su jefe inmediato superior es quien dirige las actividades en su oficina?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	10	9.52%
En desacuerdo	31	29.52%
Indiferente	38	36.19%
De acuerdo	22	20.95%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

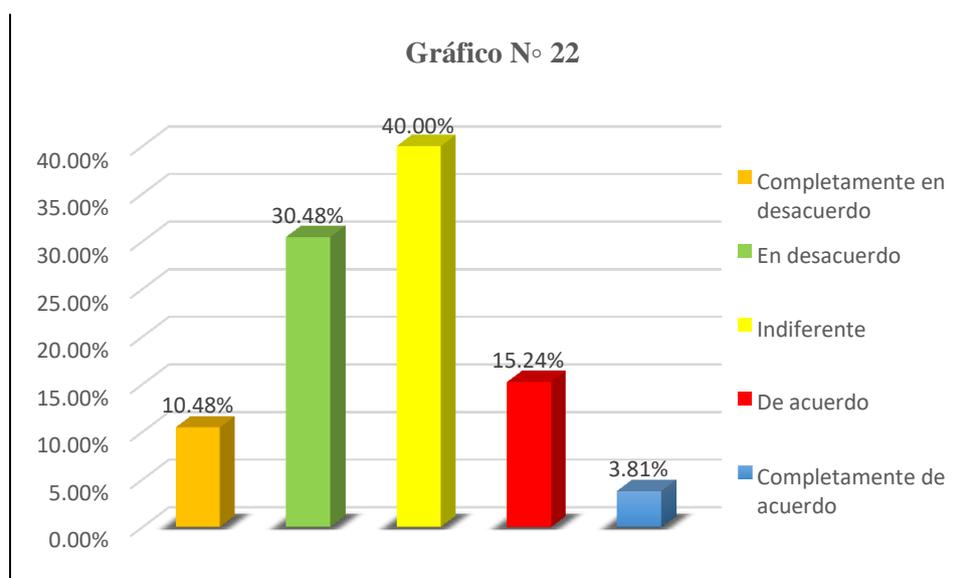
Interpretación: De los resultados de la encuesta apreciamos que el 36.19% de encuestados se mostraron indiferentes sobre si su jefe inmediato superior es quien dirige las actividades en su oficina, el 29.52% refiere estar en desacuerdo, el 20.95% refieren estar de acuerdo, un 9.52% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 22

¿Considera que está capacitado quien lo dirige?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	11	10.48%
En desacuerdo	32	30.48%
Indiferente	42	40.00%
De acuerdo	16	15.24%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

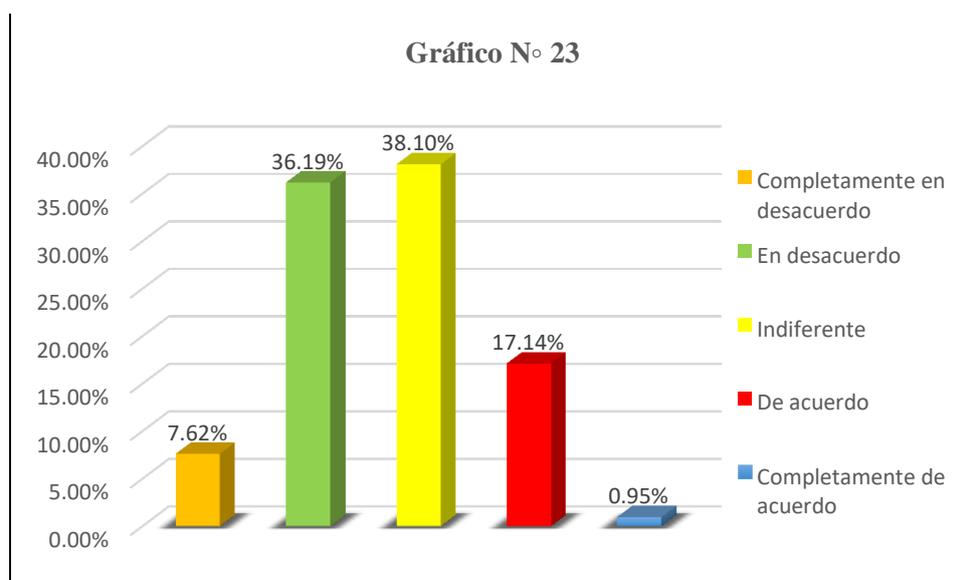
Interpretación: Según los resultados de la encuesta se aprecia que el 40.00% de encuestados se mostraron indiferentes al considera que está capacitado quien lo dirige, el 30.48% refiere estar en desacuerdo, el 15.24% se muestra de acuerdo, el 10.48% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 3.81% están completamente de acuerdo.

Tabla 23

¿La dirección que tiene marcado su oficina, le lleva a cumplir con los objetivos previstos?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	8	7.62%
En desacuerdo	38	36.19%
Indiferente	40	38.10%
De acuerdo	18	17.14%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

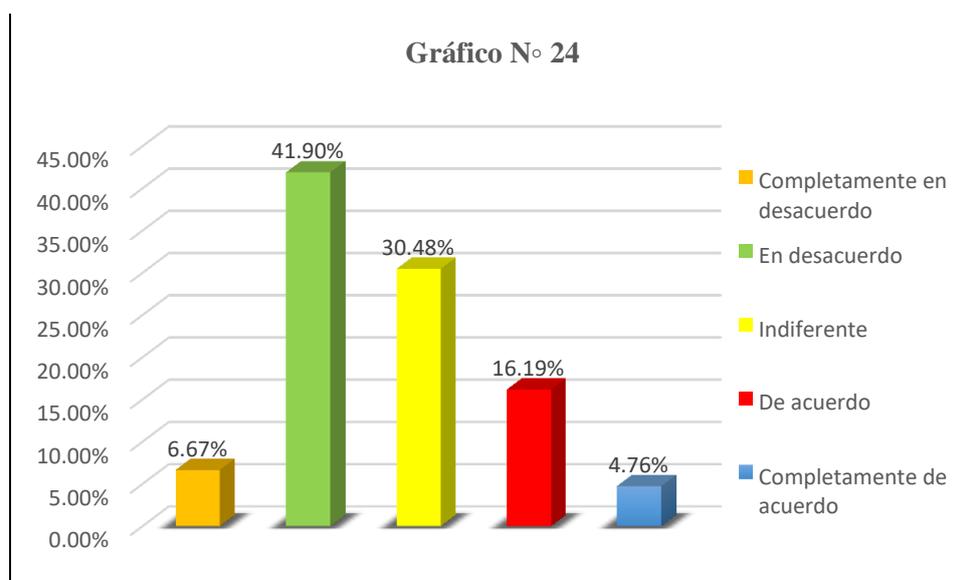
Interpretación: Los resultados de la encuesta nos permite evidenciar que el 38.10% de encuestados se muestran indiferentes con referir a la dirección que tiene marcado su oficina le lleva a cumplir con los objetivos previstos, el 36.19% refiere estar en desacuerdo, el 17.14% se muestra de acuerdo, un 7.62% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 24

¿Coordina con sus demás compañeros de trabajo las actividades a desarrollar en el tiempo?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	7	6.67%
En desacuerdo	44	41.90%
Indiferente	32	30.48%
De acuerdo	17	16.19%
Completamente de acuerdo	5	4.76%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

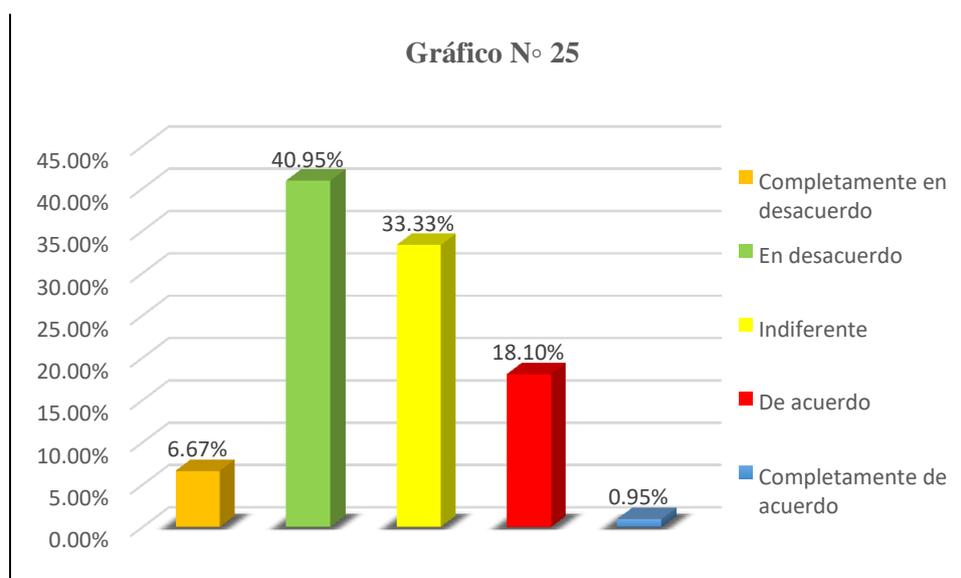
Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta nos permite evidenciar que el 41.90% de encuestados indicaron estar en desacuerdo realizar coordinación con sus demás compañeros de trabajo las actividades a desarrollar en el tiempo, el 30.48% se muestra indiferente, el 16.19% refiere estar de acuerdo, un 6.67% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 4.76% están completamente de acuerdo.

Tabla 25

¿Mantiene una coordinación estrecha con las demás oficinas?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	7	6.67%
En desacuerdo	43	40.95%
Indiferente	35	33.33%
De acuerdo	19	18.10%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

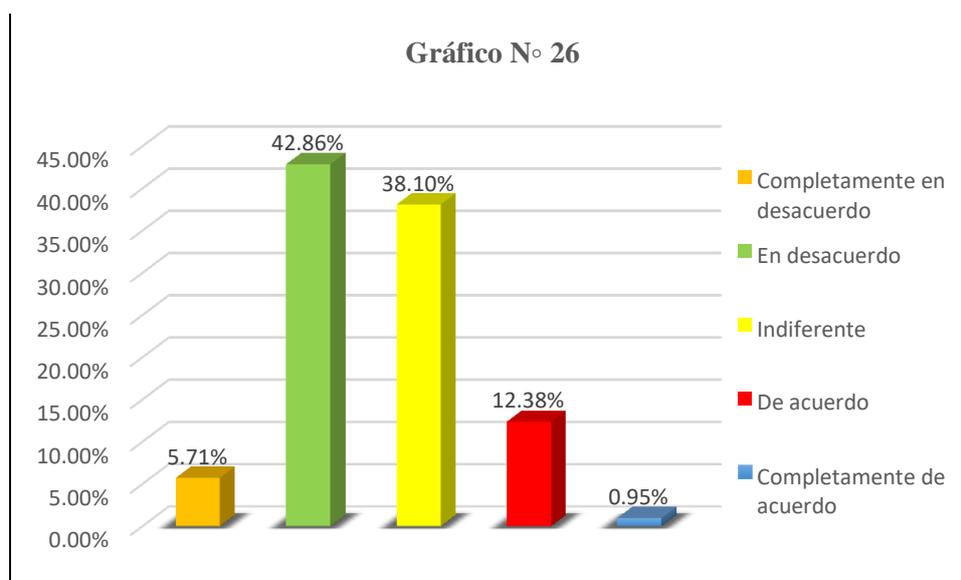
Interpretación: De los datos obtenidos de la encuesta apreciamos que el 40.95% de encuestados indicaron estar en desacuerdo con mantener una coordinación estrecha con las demás oficinas, en tanto que el 33.33% se muestra indiferente, el 18.10% refiere estar de acuerdo, un 6.67% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 26

¿Las coordinaciones con las demás oficinas le ha conllevado a cumplir lo programado?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	6	5.71%
En desacuerdo	45	42.86%
Indiferente	40	38.10%
De acuerdo	13	12.38%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

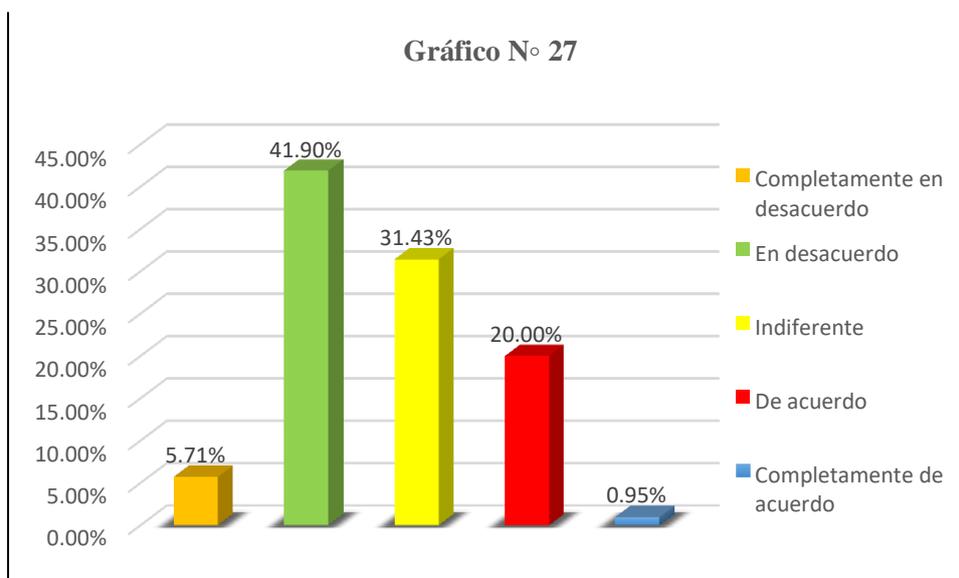
Interpretación: De la información proporcionada por la encuesta evidenciamos que el 42.86% de encuestados indicaron estar en desacuerdo que las coordinaciones con las demás oficinas le han conllevado a cumplir lo programado, el 38.10% se muestra indiferente, el 12.38% refiere estar de acuerdo, un 5.71% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 27

¿Las actividades son debidamente controlados por quien dirige la oficina?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	6	5.71%
En desacuerdo	44	41.90%
Indiferente	33	31.43%
De acuerdo	21	20.00%
Completamente de acuerdo	1	0.95%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

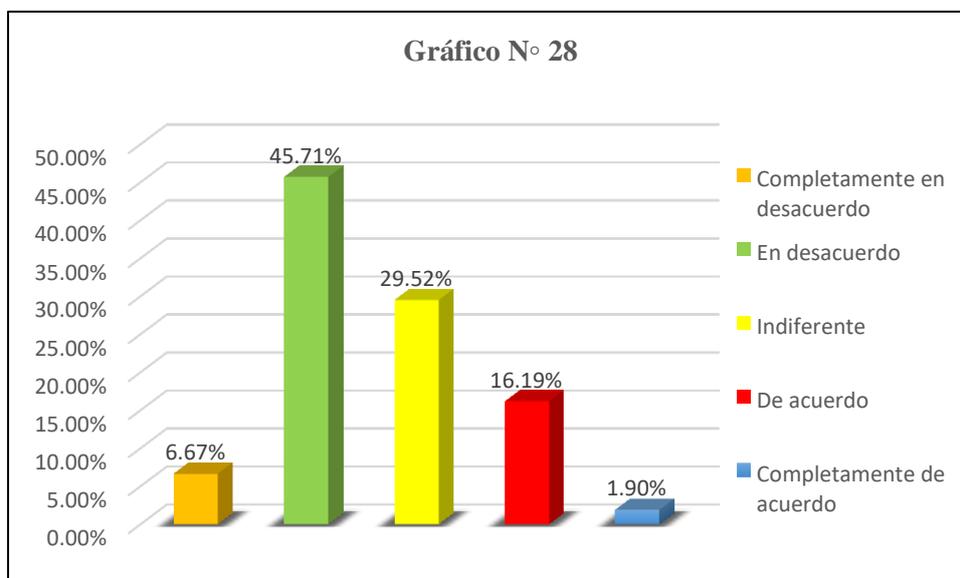
Interpretación: Según resultados de la encuesta apreciamos que el 41.90% de encuestados indicaron estar en desacuerdo con las actividades que son debidamente controlados por quien dirige la oficina, el 31.43% se muestran indiferentes, el 20.00% refiere estar de acuerdo, un 5.71% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo un 0.95% están completamente de acuerdo.

Tabla 28

¿Se realiza un análisis de los resultados obtenidos a corto y mediano plazo?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	7	6.67%
En desacuerdo	48	45.71%
Indiferente	31	29.52%
De acuerdo	17	16.19%
Completamente de acuerdo	2	1.90%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

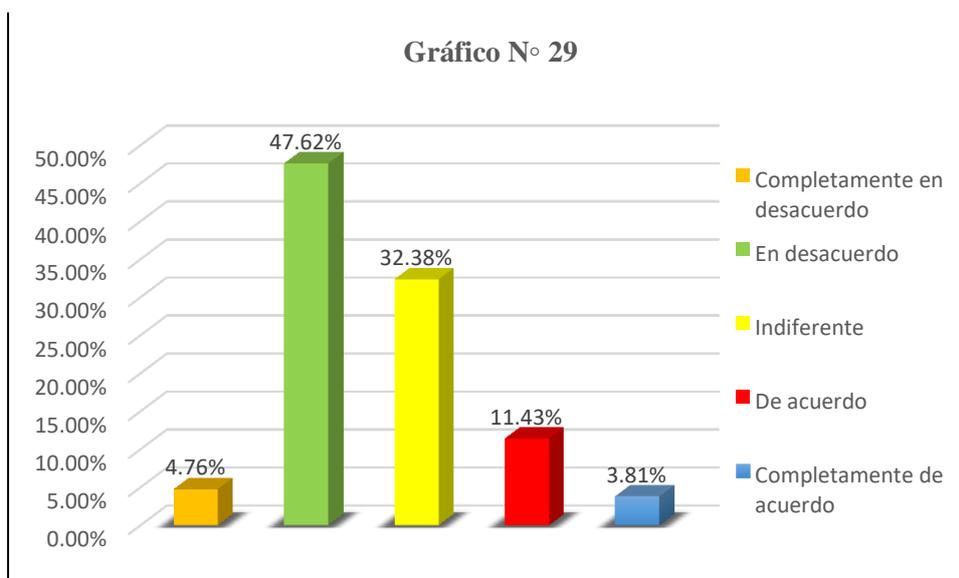
Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta apreciamos que el 45.71% de encuestados indicaron estar en desacuerdo con realizar un análisis de los resultados obtenidos a corto y mediano plazo, el 29.52% se muestran indiferentes, el 16.19% refiere estar de acuerdo, un 6.67% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 1.90% están completamente de acuerdo.

Tabla 29

¿El personal se encuentra conforme con el control rutinario que se realiza?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	5	4.76%
En desacuerdo	50	47.62%
Indiferente	34	32.38%
De acuerdo	12	11.43%
Completamente de acuerdo	4	3.81%
Total	105	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta apreciamos que el 47.62% de encuestados indicaron estar en desacuerdo al referir que el personal se encuentra conforme con el control rutinario que se realiza, en tanto que el 32.38% se muestra indiferente, el 11.43% refiere estar de acuerdo, un 4.76% manifestaron estar completamente en desacuerdo y, sólo el 3.81% están completamente de acuerdo.

Análisis estadístico de los resultados

Los datos fueron analizados en base a las hipótesis planteadas, presentando el valor y la relación existente entre las variables Gestión de Abastecimiento y la Administración.

Para la tabulación y análisis de los datos se elaboraron tablas y figuras para cada una de las preguntas de la encuesta.

A fin de probar si existía o no relación entre las variables se utilizó la técnica del chi-cuadrado, para lo que, si el valor de probabilidad asociado es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa. En caso de nuestro estudio el p-valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado es menor que alfa (0.05) lo cual demuestra que existe relación entre las dos variables, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131,264 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	61,095	9	,000
Asociación lineal por lineal	36,160	1	,000
N de casos válidos	105		

a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Para llegar a determinar el grado de relación entre las variables, utilizamos la técnica estadística Pearson y Tau-b de Kendall, el cual nos arrojó el valor de 0,879 y 0,838 respectivamente que significa que hay una relación alta entre las variables.

Correlaciones

		Gestión_de_ab astecimiento	Administración
Gestión_de_abastecimiento	Correlación de Pearson	1	,879**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Administración	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

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

Correlaciones

			Gestión_de_ab astecimiento	Administración
Tau_b de Kendall	Gestión_de_abastecimient o	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Administración	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

8. Análisis y discusión

En relación al objetivo N° 01: Analizar y determinar la gestión de Abastecimiento que realizar la Sub gerencia de Logística a la Municipalidad Distrital de Independencia.

En la calidad de bienes y servicios, el 60.95% de los trabajadores considera que dicha calidad que abastece el área de abastecimientos es de calidad (Tabla N° 04). Lo que denota una gestión de compras adecuada. El 49.52% de los trabajadores considera que son atendidos sus requerimientos de acuerdo a las especificaciones dadas por ellos mismos (Tabla N° 05). Lo cual indica una adecuada atención por parte del área de abastecimientos. Para el 46.7% de los trabajadores los requerimientos son proporcionados de acuerdo a lo planificado (Tabla N° 06). Lo cual indica que trabajan de una manera coordinada y confiable. Para el 48.57% de los trabajadores refieren que le cumplen con la cantidad de bienes y/o servicios solicitados (Tabla N° 07). Lo cual implica que los trabajadores realizan su trabajo de la mejor manera y segura. El 42.87% de los trabajadores considera que se ha planificado los requerimientos y considerados en el Plan Operativo institucional (Tabla N° 08). El 49.52% de los trabajadores se muestran indiferentes o desconocen que se hayan efectuado planes de contingencia para hacer frente a eventos imprevistos (Tabla N° 09), el 48.57% de los trabajadores se muestra indiferente o desconoce si se cuenta con bienes para hacer frente a algún caso de emergencia (Tabla N° 10), lo cual denota falta de previsión en las actividades del área de abastecimiento. El 45.71% de los trabajadores se muestra indiferente con que la oficina de abastecimiento le informa permanentemente el trámite de lo solicitado (Tabla N° 11), lo cual denota una falta de coordinación y atención rápida de lo solicitado. Un 43.81% de los trabajadores conoce el sistema de compra que emplea la entidad para la atención de su requerimiento (Tabla N° 12), denota una adecuada capacitación del personal, siendo menos de la mitad, la cual generan reclamos por la atención a destiempo. Sólo el 20% de los trabajadores cuenta con acceso a la información sobre el proceso de compra y/o prestación de los servicios que se adquiere y/o

contrata (Tabla N° 13), denota que falta de capacitación e información a todas las áreas respecto al proceso que requiere la adquisición de un bien y/o servicio. El 24.76% de los trabajadores considera que la entidad cumple con la normatividad en cuanto a la compra de bienes y la contratación de servicios (Tabla N° 14), lo que denota que falta de conocimiento de la aplicación de la ley de contrataciones, llegando a tomar demasiado tiempo en la adquisición del bien y contratación del servicio. El 27.62% de los trabajadores refiere que existen directivas internas al momento de realizar adquisiciones de sus necesidades (Tabla N° 15), lo que denota falta de implementación de sistemas de control en las adquisiciones. **Según Ulloa, (2009)** considera la importancia de resaltar las decisiones de abastecimiento las que contienen etapas de diseño, planificación y construcción. El abastecimiento requiere llevarse a cabo en las dos primeras etapas garantizando minimizar las decisiones de última hora, evitando retrasos y más costos en el proyecto. Antes de planificar, las decisiones de abastecimiento cuentan con dos propósitos: la determinación de costos unitarios cuando se elabora el presupuesto y otorgar parámetros en la programación, que permite decidir sobre los tres tipos de recursos (materiales, mano de obra y equipos) siendo el rango de decisión amplio.

En relación al objetivo N° 02: Analizar y determinar la calidad de administración que realiza la Municipalidad Distrital de Independencia.

El 29.52% de los trabajadores conoce que la entidad cuenta con planes a corto, mediano y largo plazo (Tabla N° 16). Lo cual expresa que sólo un pequeño porcentaje los trabajadores conoce los objetivos de la entidad. El 18.10% de los trabajadores prevé sus actividades ante cualquier circunstancia que se presenten (Tabla N° 17). Lo cual expresa que los trabajadores no planifican adecuadamente sus actividades. El 16.19% de los trabajadores conoce los objetivos de la organización (Tabla N° 18). Lo cual denota que los trabajadores no cuentan con un adecuado conocimiento de la entidad, menos hacia dónde se dirigen. El 22.86% de los trabajadores frecuentemente organiza los trabajos que desarrolla

en su área (Tabla N° 19). Lo cual expresa que los trabajadores realizan su trabajo de manera desorganizada. El 13.33% de los trabajadores al organiza y desarrollar sus actividades le permite cumplir con los objetivos trazados (Tabla N° 20). Lo cual se denota la falta de responsabilidad en una organización adecuada de las funciones que cumple. El 20.95% de los trabajadores considera que su jefe inmediato es quien dirige las actividades en su oficina (Tabla N° 21), lo cual denota que falta de liderazgo en la dirección de su oficina. El 15.24% de los trabajadores considera que está capacitado quien lo dirige (Tabla N° 22), lo cual denota que falta de capacitación en los jefes de las distintas oficinas. El 17.14% de los trabajadores refiere que a la dirección que se dirige el cumplimiento de sus funciones le lleva a cumplir con los objetivos previstos (Tabla N° 23), lo cual denota que falta de dirección de su oficina. El 16.19% de los trabajadores coordina las actividades a desarrollar en el tiempo previsto (Tabla N° 24), lo cual denota la falta de coordinación con las demás oficinas. El 18.10% de los trabajadores mantiene una relación estrecha con las demás oficinas (Tabla N° 25), lo cual denota que falta de coordinación adecuada. El 12.38% de los trabajadores considera que las coordinaciones con las demás oficinas le han conllevado a cumplir con lo programado (Tabla N° 26), lo cual denota que falta de compañerismo y trabajo en equipo. El 20% de los trabajadores considera que las actividades son debidamente controlados por quien la dirige la oficina (Tabla N° 27), lo cual denota que falta de control de las actividades de su oficina. El 16.19% de los trabajadores considera que se hace un análisis de los resultados obtenidos a corto y mediano plazo (Tabla N° 28), lo cual denota que no se trabaja en analizar los resultados de las actividades que se desarrollan cada día. El 11.43% de los trabajadores se encuentra conforme con el control rutinario que se realiza (Tabla N° 29), lo cual denota que falta de control rutinario de parte de quienes dirigen la entidad. **Según Ñañez (2017)**, quien concluye que no hay evidencias suficientes que permita aseverar la existencia de diferencias en planeación entre las municipalidades Azángaro y Chocos, por otro lado, existe altas diferencias en la organización en sus organizaciones, evidencia diferencias

altas en la dirección entre las dos, por otro lado, se evidencia diferencias altas en el control. También observamos que toma en consideración la planeación, organización, dirección y el control en la gestión administrativa en ambas entidades.

En relación al objetivo N° 03: Determinar el grado de relación o asociación de la gestión de abastecimiento con la administración de la Municipalidad Distrital de Independencia.

Para determinar el grado de relación entre las variables, se ha podido evidencia habiendo utilizado dos técnicas estadísticas como son la técnica de Pearson y Tau-b de Kendall, obteniendo el valor de 0,879 y 0,838 respectivamente la cual nos refiere que existe una relación alta entre nuestras variables de estudio, vale decir entre la gestión de abastecimiento y la administración. según Rodríguez (2013), hace referencia a que la Municipalidad distrital de Huando cuenta con incumplimientos en sus procesos técnicos en abastecimiento, atribuidas al desconocimiento del personal sobre temas logísticos, a la falta de especialización, situaciones que influyen en una gestión eficiente y eficaz. **Por otro lado, Sampieri (2006)**, refiere que las investigaciones correlacionales mantienen como propósito identificar la relación existente entre dos o más variables dado un contexto particular.

Del análisis de la tabla cruzada de las dos variables (ver anexos), se puede determinar que el 55.2% de los encuestados considera que es regular la gestión de abastecimiento que realiza la entidad, mientras que el 26.7% considera que es buena, en tanto un 14.3% manifiesta que es mala y sólo un 3.8% manifiestan que es excelente. Por otro lado, el 40% de los encuestados determina que la calidad de la administración que desarrolla la entidad no es ni deficiente ni eficiente, mostrando un desinterés sobre el particular, el 31.4% manifiesta que es deficiente, un 24.8% refiere que es eficiente y sólo un 3.8% manifiesta que es muy eficiente.

9. Conclusiones

1. La gestión de abastecimiento que realiza la Sub gerencia de Logística de la Municipalidad Distrital de Independencia es regular, lo cual se comprueba con el 55.2% de los encuestados manifestaron que el trabajo que desarrollan, así lo demuestra, sólo un 26.7% de los trabajadores considera que es buena, sólo un 3.8% refieren que es excelente. Estos resultados nos indica que el personal en su mayoría tiene conocimientos regulares y desarrolla un trabajo regular en el área. Asimismo, se encuentra un porcentaje muy bajo que considera regular la gestión de abastecimiento, siendo preocupante para la entidad.
2. El nivel de calidad de administración que realiza la Municipalidad Distrital de Independencia, presenta un nivel ni deficiente ni eficiente, se comprueba con el 40.0% de los trabajadores manifestaron que se encuentra indiferentes con la calidad de administración que lleva a cabo la comuna, por otro el 31.4% de los trabajadores señalaron que la administración es deficiente, considerando que ellos son parte de esta administración, en tanto que solo un 24.8% considera que es eficiente. Estos resultados indican que la calidad de administración con que cuenta la entidad es muy considerada de indiferencia y deficiente que mantiene insatisfecho por el servicio recibido en la entidad a los clientes internos. La calidad de la administración es deficiente y muestra poco interés en la mejora de la misma, por lo que urge tomar acciones inmediatas para contrarrestarla.
3. La gestión de abastecimiento influye de forma alta en la administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, los cuales se evidencian en los porcentajes obtenidos en el cruce de variables obtenidos en el análisis

estadístico, en estos resultados se evidenciaron claramente con un mayor porcentaje, que los trabajadores se sienten que la gestión de abastecimiento es regular a deficiente con la calidad de bienes y servicios que le proporciona el área, la planificación, la disponibilidad de la información, el cumplimiento de las normas, lo que se evidencia una deficiente administración en general de la entidad, por lo que provocan una insatisfacción entre los trabajadores.

10. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones llegadas se recomienda mejorar los siguientes puntos:

1. Reducir los tiempos en la atención a las distintas áreas de la entidad, poniendo a disposición bienes y servicios de calidad, acorde a los plazos establecidos por la ley y con la adecuada capacitación al personal del área de Abastecimientos y a las demás áreas de la entidad a fin de garantizar una adecuada planificación en los requerimientos que conlleven a cumplir adecuadamente sus funciones en beneficio de la adecuada atención a los usuarios quienes acuden diariamente. Se debe mejorar la gestión de abastecimiento que mantenga satisfecho al cliente interno y externo.
2. Por otro lado, se recomienda proporcionar objetivos específicos a cada una de las áreas, dotándoles de los recursos necesarios para el cumplimiento de las mismas, las que tienen que ser evaluadas su cumplimiento en el corto plazo. Se debe mejorar el proceso de administración, a fin de otorgar calidad en los servicios que se brindan.
3. Por último, mejorar la asignación de funciones específicas al personal del área de abastecimiento, a fin de proporcionar una atención mucho más rápida en sus instalaciones.

11. Referencias Bibliográficas

- Alvarado, M. J. (1995) *Administración Municipal*. Tomos I y II. Editorial CIAT. Lima - Perú.
- Arthur, A. (1997). *Diccionario Espasa economía y negocios*. Editorial Espasa Calpe, S.A. España.
- Caballero, R. A. (1990). *Metodología de la Investigación Científica – Diseño con Hipótesis Explicativas*. Editora Udegraf S.A. Lima-Perú.
- Calderón Á. G. & Cornetero S. A. (2014). “*Evaluación de la Gestión Logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la Empresa Distribuciones Naylamp SRL Chiclayo, 2013*” (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Calimeri, M. (1984). *Las Compras: Cómo programarlas, organizarlas y controlarlas*. Quinta edición, Editorial Hispano Europea. España.
- Castro, S. J. (2003). *Gestión Municipal en la provincia de Huaraz: Lineamientos para su optimización*. Huaraz.
- Chiavenato, A. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Editorial McGraw Hill, Quinta Edición.
- Chiavenato, A. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Editorial McGraw Hill, Octava Edición. México.
- Córdova, P. F. (2001). *Aplicaciones Prácticas de Los Procesos de Selección de las Adquisiciones y Contrataciones del Estado*. Ediciones PROPACIFIC S.R.L. Primera Edición. Callao, Perú.
- Coulter, R. (2010). *Administración*. Décima Edición. Editorial Prentice Hall, México.
- Cristopher, M. (1999). *Logística: Aspectos Estratégicos*. Editorial LIMUSA, México 1999.
- Crosby (2016), *Sistema de abastecimiento y gestión de la dirección general de administración de la universidad nacional amazónica de madre de dios, de la ciudad de Puerto Maldonado- 2016*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/615/1/RESUMEN.pdf>

- Del Río, G. C. (2002). *Adquisiciones y Abastecimientos*. Cuarta Edición. Editorial Thomson, México.
- El Peruano. Diario Oficial. Ley N° 30225 *Ley de Contrataciones del Estado*. Lima, Julio de 2014.
- Hernández & Rodríguez. (2005). *Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2006) Metodología de la Investigación. Cuarta Edición, McGraw Hill. México.
- Kolb, F. (1995). *La Logística: Aprovechamiento, Producción y Distribución*. Editorial Deusto, España.
- Linarez E. (2015). *Gestión de Abastecimiento e investigación de mercados*.
<https://www.monografias.com/trabajos59/gestion-abastecimiento/gestionabastecimiento2.shtml>
- Monterroso, E. (2002). *Abastecimiento*. Recuperado de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>
- Montoya, P. A. (1992). *Administración de Compras*. Editorial Talleres Gráficos XYZ Impresores. Colombia.
- Órgano de Auditoría Interna de la Municipalidad Provincial de Huaraz. (2002) *Informe N° 012-2003-MPH/OCI Auditoría a los Estados Financieros de la Municipalidad Provincial de Huaraz- Ejercicio 2002*.
- Robins S. C. (2000). *Administración*. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall, México.
- Szymonik A. (2010). *Logistic and Supply Chain Management*.
- Tejada A. A. (2003). *“Problemática de la Gestión Administrativa del Sistema de Abastecimiento de la Dirección Regional de Salud Ancash. Huaraz”*. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú.
- Ulloa R. K. (2009). *“Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento”*, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima, Perú.
- Valdés P. A. (1998). *“Administración Logística”*. Ediciones SAGSA, Lima.

Vivanco J. E. (2014). *“Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa OCEAN PRODUCT en la ciudad de Arenillas para el 2014”*, (Tesis de pregrado). Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.

12. Anexos

Matriz de consistencia

Título	Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objeto de Estudio	Diseño de investigación
“Gestión de Abastecimiento y su influencia en la Administración, Municipalidad Distrital de Independencia, Año 2016”	¿Cómo incide la gestión de abastecimiento en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016?	“La Gestión de Abastecimiento influye significativamente en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016”	Determinar en qué medida la Gestión de Abastecimiento influye en la Administración de la Municipalidad Distrital de Independencia, año 2016”	Gestión de abastecimiento y Administración	Tipo: Cuantitativo Descriptivo, No experimental, transversal, correlacional
			Objetivos Específicos		
			Analizar y determinar la gestión de Abastecimiento que realizar la Sub gerencia de Logística a la Municipalidad Distrital de Independencia.		Población: trabajadores de la Municipalidad distrital de Independencia
			Analizar y determinar la calidad de administración que realiza la Municipalidad Distrital de Independencia.		Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
			Determinar el grado de relación o asociación de la gestión de abastecimiento con la administración de la Municipalidad Distrital de Independencia.		

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de Abastecimiento	Es una de las operaciones más trascendentes y complejas en cualquier empresa de la industria del comercio tanto mayorista como minorista y el conocer las diferentes formas de implementarla, conocer cada una de sus etapas y la forma en que afectan a los diversos departamentos de la empresa, la convierte en una disciplina obligatoria.	Proceso de determinación de los modos de convertir actividades siguiendo una secuencia lógica medida a través de sus dimensiones.	Calidad de bienes y servicios	Cumplimiento	¿Los bienes y/o servicios proporcionados por el área de abastecimientos son de calidad?
					¿Cumplen con lo solicitado de acuerdo a las especificaciones dadas por el área usuaria ?
			Aprovisionamiento	Atención	¿Los bienes y/o servicios son proporcionados en el tiempo planificado?
					¿Abastecimientos cumplen con la cantidad de bienes y/o servicios solicitados?
			Planificación	Planes	¿Los requerimientos han sido debidamente planificados y considerados en el Plan Operativo Institucional?
					¿Se han efectuado planes de contingencia para hacer frente a eventos imprevistos?
					¿Se cuenta con bienes para hacer frente a alguna caso de emergencia?
			Información disponible	Información	¿La oficina de abastecimiento le informa permanentemente el trámite de su solicitud?
					¿Conoce el sistema se compra que emplea la entidad para la atención de su requerimiento?
					¿Cuenta con acceso al proceso de compra de bienes y/o prestación de servicios?
			Normas	Acatamiento	¿La oficina de abastecimiento cumple con la normatividad para adquirir lo solicitado?
					¿Existen directivas internas para realizar la adquisición de sus bienes y/o servicios?

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Administración	Fayol define al acto de administración como: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones involucran los elementos de la administración; es decir las funciones del administrador	Actividades que se desarrollan de manera secuencial y que son medidas a través de sus dimensiones.	Planificación	Prever	¿La entidad cuenta con planes a corto, mediano y largo plazo?
					¿Cumple con prever sus actividades ante cualquier circunstancia?
					¿Conoce profundamente los objetivos de la organización?
			Organización	Organizar	¿Frecuentemente organiza las actividades que desarrolla en su oficina?
					¿La organización y desarrollo de sus actividades le permite cumplir con sus objetivos trazados?
			Dirección	Dirigir	¿Su jefe inmediato superior es quien dirige las actividades en su oficina?
					¿Considera que está capacitado quien lo dirige?
					¿La dirección que tiene marcado su oficina le lleva a cumplir con los objetivos previstos?
			Coordinación	Coordinar	¿Coordina con sus demás compañeros de trabajo las actividades a desarrollar en el tiempo?
					¿Mantiene una coordinación estrecha con las demás oficinas?
					¿Las coordinaciones con las demás oficinas le ha conllevado a cumplir lo programado?
			Control	Controlar	¿Las actividades son debidamente controladas por quien dirige la oficina?
¿Se realiza un análisis de los resultados obtenidos a corto y mediano plazo?					
¿El personal se encuentra conforme con el control rutinario que se realiza?					

