

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE
ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
YARINACOCHA, PUCALLPA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**BEIVIS AMASIFUEN SATALAYA
JOSE AGRIPINO GONZALES CARRERA
WILSON ARMANDO MEGO FUENTES**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las *9:00 Am* del día jueves 16 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Izuiza (Miembro) y Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION Y OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Beivis Amasifuen Satalaya, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las *12:00* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

[Signature]
Mg. Olmedo Pizango Izuiza
Miembro

[Signature]
Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro



[Signature]
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las *9:00 am* del día jueves 16 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Izuiza (Miembro) y Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION Y OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Jose Agripino Gonzales Carrera, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las *10:00* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

[Signature]
Mg. Olmedo Pizango Izuiza
Miembro

[Signature]
Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro



[Signature]
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 9:00 Am. del día jueves 16 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro) y Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION Y OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, PUCALLPA 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: Wilson Armando Mego Fuentes, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

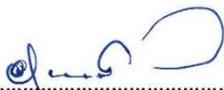
"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 10:00 Am. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....
Dr. Walter Ortiz Meza
Miembro

 
.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura

.....
Presidente

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

.....
Miembro

Dr. Walter Ortiz Meza

.....
Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía

.....
Asesor

Bach. Beivis Amasifuen Satalaya

.....
Tesisista

Bach. Jose Agripino Gonzales Carrera

.....
Tesisista

Bach. Wilson Armando mego Fuentes

.....
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

Constancia

N° 518

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, PUCALLPA 2018.

Cuyo autor (es) : AMASIFUEN SATALAYA, BEIVIS
GONZALES CARRERA, JOSE AGRIPINO
MEGO FUENTES, WILSON ARMANDO

Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor(a) : Mg. MANZANO MEJIA, JONEL RAUL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 07 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 31/12/2019


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL
DRA. DINA PARI QUISPE
Dircc. Genl. Prod. Intel.

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, BEIVIS AHASIFUEN SATALAYA

Autor de la TESIS titulada:

“GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE
ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
YARINACUCHA, PUCALLPA 2018”.

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: MIS JONEL RAÚL MANZANO MEJÍA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 10 / 02 / 2020

Email: BEYBIS06AHASIFUEN@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 961923372

DNI: 46641226

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, JOSE AGRIPINO GONZALES CARRERA

Autor de la TESIS titulada:

“GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACÓCHA, PUCALLPA 2018.”

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: MG. JONEL RAÚL MANZANO MEJÍA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 10 / 02 / 2020

Email: JOSEGCARRERA451@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 961009098

DNI: 72616793

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, WILSON ARMANDO MEGO FUENTES

Autor de la TESIS titulada:

"GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE
ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
YANINACOCCHA, PUCALLPA 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: MG. SONEL RAÚL MANZANO MEJÍA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 10 / 02 / 2020

Email: WILMEF@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 951671399

DNI: 43088728

DEDICATORIA

A Dios, a nuestras familias y sobre todo a aquellas personas que nos apoyaron incondicionalmente a que esta investigación finalice con éxito.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a nuestra casa de estudios la Universidad Nacional de Ucayali, por acogernos durante los cinco años de estudios.

A nuestro asesor, Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía, por su apoyo y orientación en la elaboración y desarrollo de la presente investigación.

A los docentes de la Carrera Profesional de Administración, por su valioso aporte en conocimiento, orientación y actividades en bien de nuestra formación profesional y personal.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido para que esta investigación culminara con éxito.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|----------|
| DEDICATORIA..... | x |
| AGRADECIMIENTO..... | xi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xiv |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xv |
| RESUMEN..... | xvi |
| ABSTRACT..... | xvii |
| INTRODUCCIÓN..... | xviii |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Descripción del Problema..... | 1 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 3 |
| 1.2.1. Problema General..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 3 |
| 1.3. Objetivos de Investigación..... | 4 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 4 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 4 |
| 1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis..... | 5 |
| 1.4.1. Hipótesis general..... | 5 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas..... | 5 |
| 1.5. Variables..... | 6 |
| 1.5.1. Definición Conceptual..... | 6 |
| 1.5.2. Definición Operacional..... | 7 |
| 1.6. Operacionalización de las variables..... | 7 |
| 1.7. Justificación..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 1.8. Viabilidad del Estudio..... | 9 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 2.1. Antecedentes..... | 11 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 19 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos..... | 28 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA..... | 34 |
| 3.1. Método de Investigación..... | 34 |
| 3.2. Diseño y esquema de la Investigación..... | 34 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo..... | 35 |
| 3.3.1. Población..... | 35 |
| 3.3.2. Muestra..... | 35 |
| 3.3.3. Muestreo..... | 36 |
| 3.4. Procedimiento de recolección de datos..... | 36 |
| 3.5. Instrumentos de recolección de datos..... | 36 |
| 3.6. Procesamiento de recolección de datos..... | 37 |
| 3.7. Tratamiento de los datos..... | 37 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 38 |
| 4.1. Resultados..... | 38 |
| 4.2. Discusión..... | 50 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 51 |
| 5.1. Conclusiones..... | 51 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 52 |
| REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA..... | 54 |
| ANEXO..... | 57 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Operacionalización de las variables..... | 8 |
| Tabla 2: Correlación de gestión y optimización..... | 38 |
| Tabla 3: Correlación de planificación y optimización..... | 39 |
| Tabla 4: Correlación de organización y optimización..... | 40 |
| Tabla 5: Correlación de dirección y optimización..... | 41 |
| Tabla 6: Correlación de control y optimización..... | 42 |
| Tabla 7: Gestión..... | 44 |
| Tabla 8: Planificación..... | 45 |
| Tabla 9: Organización..... | 46 |
| Tabla 10: Dirección..... | 47 |
| Tabla 11: Control..... | 48 |
| Tabla 12: Optimización de procesos de adquisiciones..... | 49 |

ÌNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Gestión..... | 44 |
| Figura 2. Planificación..... | 45 |
| Figura 3. Organización..... | 46 |
| Figura 4. Dirección..... | 47 |
| Figura 5. Control..... | 48 |
| Figura 6. Optimización de procesos de adquisición..... | 49 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo primordial analizar la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en el la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018. El método utilizado en la presente investigación fue descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández et al. (2010). La población muestral estuvo conformada por el 100% de la PEA de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario de 19 ítems; para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación de los resultados han sido organizados en tablas y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; además analizamos cómo influye la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018, obteniendo como resultado que el valor de correlación de Pearson es de 0,508 (positiva moderada) fue significativa, es decir: La relación entre el análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, fue significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

Palabras claves: Gestión, optimización, planificación, organización.

ABSTRACT

The main objective of this research was to analyze the management and optimization of procurement processes in the District Municipality of Yarinacocha, 2018. The method used in this research was descriptive and correlational. According to Hernández et al. (2010). The sample population was made up of 100% of the PEA of workers of the District Municipality of Yarinacocha, 2018. The technique used to collect data was the survey, having as a tool a questionnaire of 19 items; To facilitate the understanding and have a better presentation of the results, they have been organized in statistical tables and graphs using the statistical software SPSS 25.0 and Excel 2016, as well as the hypothesis test to make decisions of this research; In addition, we analyze how the management and optimization of procurement processes influences in the District Municipality of Yarinacocha, 2018, obtaining as a result that Pearson's correlation value is 0.508 (moderate positive) was significant, that is: The relationship between the analysis of management and optimization of procurement processes in the District Municipality of Yarinacocha 2018, was significant at a level of 95% reliability.

Keywords: Management, optimization, planning, organization.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018”, pretende brindar a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, el conocimiento acerca de las variables asociadas con el abastecimiento público y cómo se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano que permita establecer un plan de mejoramiento de calidad de servicio, y para ello la presente investigación se ha estructurado en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I. Planteamiento del problema, en este capítulo se presenta la descripción y formulación del problema; asimismo se da a conocer los objetivos e hipótesis de la investigación, las variables de estudio y la operacionalización de las variables; además se presenta la justificación y la viabilidad del estudio.

Capitulo II: Marco Teórico, en este capítulo se presenta los antecedentes de la investigación, tanto internacional, nacional y local; asimismo las bases teóricas y definición de términos básicos.

Capitulo III: Metodología, en este capítulo se presenta el método y diseño de investigación; así como también la población y muestra del estudio; además las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento y tratamiento de datos.

Capitulo IV: Resultados y Discusión, en esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, se presenta las conclusiones a las que la investigación ha llegado; asimismo se realiza algunas

recomendaciones de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Finalmente se presenta la referencia bibliográfica y los anexos correspondientes como matriz de consistencia, instrumento de recolección de datos y las evidencias fotográficas de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La optimización de Procesos de Compras tiene como dirección reducir costos, puesto que de este factor depende que la empresa pueda tener ganancias o pérdida, por ello, es de suma importancia tener un enfoque estratégico de costos y de la posición de la empresa en su búsqueda de las ventajas competitivas a mediano y largo plazo.

La optimización en una organización pública o privada ayuda a mejorar la competitividad, a generar mayor producción y a su vez a mejorar la calidad de los productos para una mayor rentabilidad.

Desde una perspectiva de negocio, los beneficios más claros de la optimización en el proceso de compras son a menudo financieros y/o económicos.

A su vez el trabajo en instituciones del gobierno es muy significativa puesto que se tiene que lidiar con recortes en presupuestos, presión de los ciudadanos y el monitoreo continuo del uso de sus recursos. Después de todo, lo que se tiene en éstas es pagado por los impuestos de la población y eso implica mucha responsabilidad.

Por esa razón la optimización de recursos es un tema de gran importancia que merece la atención del gerente de operaciones en las instituciones. Sin embargo, para poder tener procesos rentables y lograr un uso adecuado de los recursos, se necesita mucho más que colaboradores eficientes.

La Adquisición o compra se define como el proceso mediante el cual se obtienen los medicamentos esenciales e insumos en cantidades y especificaciones definidas en la Programación, y aprobadas en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) de la Entidad. Las adquisiciones en el sector público se rigen por lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y su respectivo Reglamento.

La adquisición es el proceso de comprar o contratar bienes, obras o servicios. Por ejemplo, en términos de una APP, la adquisición comprende el proceso de comprar la infraestructura básica y los servicios. Esto puede, por ejemplo, involucrar la adquisición y contratación de servicios operativos y administrativos para un servicio básico como el abastecimiento de agua. Las adquisiciones suelen ser llevadas a cabo por el proceso de ofertas en vez de la compra de productos directamente a un vendedor.

Los objetivos tradicionalmente aceptados de procedimientos de adquisición y documentos de contratos son para garantizar que las obras serán ejecutadas al costo mínimo que sea consistente con la necesidad de lograr un producto de calidad aceptable dentro de un marco de tiempo aceptable. Los procedimientos de adquisición y documentos de contratos hacen esto al reducir la incertidumbre.

Por ello, este estudio pretende brindar a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, el conocimiento acerca de las variables asociadas con el abastecimiento público y cómo se relacionan con la calidad de servicio al ciudadano que permita establecer un plan de mejoramiento de calidad de servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo influye la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?
- ¿Cómo influye la gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?
- ¿Cómo influye la gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?
- ¿Cómo influye la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad de Yarinacocha, 2018?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en el la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la influencia de la gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.
- Analizar el dominio de la gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.
- Determinar la influencia de la gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.
- Identificar la influencia de la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específica

- La influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.
- El dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.
- La influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.
- La influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual

1.5.1.1. Gestión

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Dimensiones

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

1.5.1.2. Optimización de los Procesos de Adquisición

Se encarga de reducir costos, ya que de este factor depende que la empresa pueda tener ganancias o pérdida, por ello es de suma importancia tener un enfoque estratégico de costos y de la posición de la empresa en su búsqueda de las ventajas competitivas a mediano y largo plazo.

Dimensiones

- Solicitudes de Compra
- Procedimientos Administrativos

- Calificación Profesional

1.5.2. Definición Operacional

1.5.2.1. Gestión

Es la información que se recabó al personal de la Municipalidad de Yarinacocha 2018, para poder tener más conocimiento, sobre su Optimización de los Procesos de Adquisición en la Municipalidad de Yarinacocha 2018.

1.5.2.2. Optimización de los Procesos de Adquisición

Es la información que se recabó al personal de la Municipalidad de Yarinacocha 2018, para poder tener conocimiento sobre su Gestión si es de la mejor manera, o si tienen algún reclamo.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables se describe en la siguiente Tabla.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|-----------------------------------|---|
| V1 Gestión | Planificación | Garantiza la eficiencia Competitividad % de puntualidad en la alta gerencia |
| | Organización | % de especialización y profesionalismo Capacitaciones % de seguimiento a los trabajadores |
| | Dirección | % de responsabilidad de los trabajadores Autoridad de las altas gerencias Política |
| | Control | % de buen manejo económico Supervisión Nº Estrategias |
| V2 Optimización de los Procesos de Adquisición | Solicitudes de Compra | Número de solicitudes de compra % de solicitudes atendidas Tiempo de demora de las solicitudes de compras % de bienes y servicios según proceso de adquisición |
| | Procedimientos Administrativos | Nº de procedimientos administrativos % de procesos críticos Nº de trabajadores por proceso Nº de reclamos |
| | Calificación Profesional | Nº de trabajadores especializados en abastecimiento % de trabajadores capacitados en logística % de rotación de trabajadores en área abastecimiento Tiempo de servicio de trabajadores en abastecimiento |

1.7. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se justifica en lo práctico, porque será un aporte que permitirá en función de los resultados, conocer un diagnóstico de la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en un área que se encarga de la canalización y agilidad de los trámites, de modo que al acceder a estos resultados se implementen mejoras.

Además, en lo metodológico, desarrollará un abordaje investigativo descriptivo que, en cuanto a su metodología, puede ser aplicada en otras realidades en el ámbito de los servicios, con las adecuaciones propias de sus peculiaridades, pero con los mismos fines.

Constituye, además, en la sede donde se desarrolló la investigación una innovación que permitirá a los trabajadores involucrarse con el trabajo propuesto y contribuir positivamente con el desarrollo del estudio, viabilizando la sostenibilidad de algún cambio más allá de él.

Se verá favorecida la gestión administrativa de la sede de estudio en su conjunto, ya que brindará información de primera mano para evaluar su situación y realizar rectificaciones de manera oportuna.

1.8. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

En lo teórico: el tema de investigación que se está realizando cuenta con suficiente acceso de información tanto en internet, libros y tesis.

En recursos humanos: se cuenta con personal capacitado para llevar a cabo la recopilación de información (encuestas), los investigadores y asesor.

En lo temporal: el presente trabajo de investigación se realizará a corto plazo aproximadamente 7 meses en el año 2018.

En lo financiero: por medio de recursos monetarios de los investigadores, de manera que el proyecto no requiere un financiamiento de parte de alguna entidad financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Almeida (2016) en su Tesis: “Optimización de procesos mediante la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) enfocado en el mejoramiento logístico (Inventarios, Gestión de Compras y Ventas) para empresa comercializadora de equipos de protección personal” La formulación de la investigación es para una empresa dedicada a la importación y comercialización de productos de seguridad industrial (EPP), nueva en el mercado ecuatoriano, específicamente para el campo industrial y agroindustrial.

El mercado de equipo de seguridad industrial, hoy en día se encuentra en su punto más alto de los últimos años. Como podemos entender, todas las empresas quieren estar adecuadamente protegidas por equipos que sean necesarios para sus trabajadores, por lo que está siendo una demanda alta en todas las empresas de manufactura.

A diferencia de países latinoamericanos y en general a nivel internacional, donde el desarrollo tecnológico avanza aceleradamente; en economías emergentes como es el caso de Ecuador, muchos de los negocios tardan varios años en implementar productos y servicios con base tecnológica. Es el caso de los software empresariales, que a pesar de potenciar la gestión de modelos de negocio no lo hacen, ya sea por la falta

de proveedores, presupuesto, o simplemente desconocimiento por parte de las altas gerencias o los responsables de la toma de decisiones, sobre los beneficios que pueden traer como: controlar, agilizar y automatizar varios procesos dentro de distintos departamentos corporativos. Como consecuencia de esto, datos e información que podría convertirse en analíticas, queda relegada y muchas veces no es tomada en cuenta y es pasada por alto en procesos manuales.

Carrasco (2011) en su libro: “Gestión de Procesos” La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de procesos es todavía una disciplina en formación.

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas:

Consideran en primer lugar al cliente.

- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.

- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.

Al igual que en la canción de la obra “El Hombre de la Mancha”, su lema es “soñar lo imposible lograr” (u otro similar). Ellos son parte del cambio y cooperan en la mejora y el rediseño con la ayuda del área de gestión de procesos. Aportan su creatividad y no requieren que un ejército de consultores les diga lo que tienen que hacer.

- La responsabilidad social está incorporada en el modelo, así como la figura del dueño de proceso de nivel gerencial.
- Han decidido dejar de hacer las cosas mal: reprocesos, reclamos, stocks, papeles, transacciones en reposo y muchos otros lujos que no corresponden en estos tiempos.
- Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.
- El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.
- La dirección de la organización está comprometida con la gestión de procesos y contempla en su presupuesto la inversión necesaria para el cambio.

Por otra parte, sus procesos son:

- Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento.

- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.
- Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- Diseñados según las mejores prácticas.

Son desafíos de la organización en tiempos de exigencias crecientes. Se puede agregar que la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos: representar, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades. El enfoque de procesos es una forma de ver totalidades, por lo tanto, la visión sistémica será siempre el concepto de fondo.

Largo (2018) en su Trabajo de grado: “Propuesta de Mejoramiento Proceso de Compras en American School Way” En la actualidad American School Way cuenta con once Sedes en la ciudad de Bogotá a las cuales se hace necesaria la distribución de insumos de académicos, de cafetería, aseo, mobiliario y dotaciones de uniformes, lo que se exige que la compañía implemente una gestión efectiva asegurando la calidad de sus productos, para ello se deben establecer estrategias y metodológicas que permitan garantizar la calidad, precio, costo, tiempo de entrega y promover el análisis de resultados de los procesos implementados con el fin de medir el grado de cumplimiento y eficiencia de cada uno de ellos, puede hacerse llevando una trazabilidad de cada cambio implementado y el tipo de reacción que este genere.

La presente investigación se centrará en estudiar el área de compras de American School Way y los procesos correspondientes al área tales como, Selección y evaluación de proveedores, requisiciones de compra, órdenes de compra y procedimiento de compras e inventarios. Estos procesos son de suma importancia ya que en el área de compras adquiere el compromiso a largo plazo por uno o más proveedores, y por medio del cual este hará entregas a corto plazo para satisfacer los requerimientos, y en la distribución se cumplen de tareas y operaciones necesarias, para llevar los productos o insumos desde el lugar de almacenamiento a las diferentes sedes. Se tiene como objetivo diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta los procesos de inventario, almacenamiento, evaluación y selección de proveedores de la empresa American School Way, buscando optimización en la operatividad del proceso en general en tiempos y costos al final del primer semestre del año 2018.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Paredes (2016), en su tesis: “Implementación de Mejora en la Gestión Compras para Incrementar la Productividad en un Concesionario De Alimentos” En la actualidad vivimos en un mundo donde las empresas son constantemente innovadoras, donde se busca reducir tiempos en los procesos y operaciones, maximizar las ganancias y minimizar costos de producción y gastos, aumentar su productividad y demanda de clientes atendida; y esto no es ajeno a las industrias alimentarias o de consumo masivo las cuales tratan de brindar diferentes productos, tanto sustitutos como complementarios a la población. En toda empresa, como se sabe, el

departamento o área de compras es de suma importancia porque ella es la principal gestora de la disminución de costos a nivel bienes y/o servicios que pueda adquirir la empresa; con la finalidad de incrementar la productividad de la empresa. Detallaremos que nuestra investigación será el área de Compras que comprende la Planificación, Procesos y el Recurso Humano. La empresa cuenta con un total de once personas, los mismos que no tienen antigüedad en la empresa, la misma que sufre de una rotación de personal muy alta, como también no cuenta con personal debidamente calificado para las labores encomendadas; trayendo como consecuencia importantes puntos que serán objeto de estudio. Podemos comentar que la falta de organización y control interno de los procesos de compras es el mayor problema cuando se adquiere los productos; analizando la empresa en mención detectamos que los pedidos de compras se realizan en base a la experiencia más no en la demanda real. En el presente trabajo de investigación que se viene realizando se busca encontrar y analizar los problemas que viene afrontando la gestión compras; para ello nos enfocaremos en la disminución de los costos, la reducción de los tiempos, mejora en la entrega de los productos y el incremento en la demanda de clientes atendidos; todo ello lo lograremos con la implementación de controles internos en la gestión compras. Dichos problemas que afectan la productividad de la empresa se llegaron a determinar después de la reunión que se tuvo con los dueños y el personal encuestado que tienen participación directa con las actividades que involucran la gestión compras.

Paima y Villalobos (2013) en su tesis: "Influencia del Sistema de Control Interno del Área de Compras en la Rentabilidad de la Empresa Autonort Trujillo S.A. de la Ciudad de Trujillo" Hoy en día, el mundo de los negocios exige el manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones. La eficiente inversión del dinero es de vital importancia para una organización, ya que de no hacerlo adecuadamente se presentará la irremediable desaparición de la organización. Es por eso de la importancia del Departamento de compras, y sobre todo de su sistema de control interno, ya que sin importar su tamaño y el giro a que se dedique, siempre va a resaltar la función tan trascendente que es la de invertir el dinero presupuestado. El proceso de compras dentro de una organización consiste en precisar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificando y comparando los proveedores y abastecedores, negociando con los mismos para convenir términos de compra, celebrar contratos y colocar pedidos, para recibir bienes y servicios útiles a la organización, con el siguiente pago de éstos. Las compras representan una función primordial, puesto que una buena administración de éstas mejora la posición competitiva de las empresas, al buscar el mejor provecho para el uso de los fondos de la organización.

La Asociación de Representantes Automotrices del Perú (ARAPER), en su informe estadístico I semestre 2013, sostiene que como era de

esperarse y luego de ocho años consecutivos (con excepción del 2009) de crecimientos superiores al 20% (entre 24% y 81%), el primer semestre del 2013 muestra un incremento en ventas más moderado (12.6%) y acorde con la situación económica nacional e internacional, lo que nos lleva a estimar que el mercado total para el 2013 será de alrededor de 200,000 unidades. Las primeras 103,043 unidades vendidas al primer semestre se lograron, en gran medida, gracias al impulso que aún mantiene nuestra economía; sin embargo, se vienen observando ciertas señales de desaceleración preocupantes, situación que esperamos se revierta rápidamente con la puesta en marcha de algunas medidas reactivadoras, un mejor tratamiento de los aspectos relacionados con la estabilidad jurídica y un combate frontal a la inseguridad ciudadana.

Actualmente la empresa Autonort Trujillo S.A. cuenta con dos áreas de compras independientes, la de compra de repuestos y la de vehículos, cada área se trabaja directamente con los proveedores, permitiendo que de esta manera se incurra en algunos errores como lo son: la compra innecesaria de algunos repuestos o accesorios, además el no tener cotizaciones de varios proveedores esto lleva a adquirir productos por un costo mayor al que podrían obtener si manejaran algún tipo de negociación con los distintos proveedores. Por otro lado, el no contar con personal capacitado conlleva a que se equivoquen mucho con el tema de las órdenes de compra que muchas veces son generadas después de que el proveedor nos ha emitido el comprobante de pago, muchas veces las órdenes de compra no están bien elaboradas, ni firmadas por la persona que autorizo las compra del bien, retrasando el trabajo de otras áreas. Tales

situaciones se perciben en la empresa, tanto así que cuando se agravan afectan su rentabilidad. Sin embargo, estas situaciones se reducen cuando aplican un adecuado sistema de control interno. En consecuencia, queremos investigar si el sistema de control interno del área de compras influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Responsabilidad del departamento de compras

Martínez (1999), abastecimiento es obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado.

El proceso de compras dentro de una organización consiste en precisar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificando y comparando los proveedores y abastecimientos, que se tienen disponible, negociar con sus proveedores quienes constituyen las fuentes de abastecimiento o de algún modo llegar a convenios en los cuales se estipulan los términos de compra, celebrar contratos y colocar pedidos, para finalmente recibir los bienes y los servicio, prosiguiendo con el pago de éstos. (Baily, 1982)

Desde un punto de vista económico, el departamento de compras tiene la responsabilidad de utilizar con los mejores resultados los recursos monetarios de la empresa; es decir, obtener la mejor calidad, el mejor precio, las mejores condiciones de entrega y pago, así como de los

servicios de posventa.

Según Leenders, Fearon y England (1999) las responsabilidades de compras comenzaron a ser mejores y diferentes. En 1983 la Purchsing World realizó un análisis indicando la magnitud de los cambios durante los últimos 20 años.

- 98% tienen la responsabilidad principal para el desarrollo de nuevas fuentes de abastecimiento.
- 89% realizan actividades de análisis de valores.
- 87% son responsables de la toma de decisiones de compra.
- 86% seleccionan el medio de transporte.

2.2.2. Funciones del Departamento de Compra

El trabajo que realiza el departamento de compras de una empresa es clave para realizar con éxito para el buen funcionamiento del negocio. Las personas que administran las compras de la empresa se encargan de la adquisición de bienes y servicios necesarios para que el negocio pueda producir de manera eficiente.

- **Evaluación de los precios:** En relación a lo que acabamos de comentar en la función anterior, en el trabajo que realiza el departamento de compras de una empresa es primordial evaluar los precios a los que se adquieren los productos. Un precio muy elevado puede repercutir de manera negativa en las ganancias de la empresa.
- **Administración y contabilidad:** El departamento de compras se encarga de todo el trabajo administrativo en relación a las compras

de suministro y material. Por lo general, trabaja de forma estrecha con el departamento de contabilidad con el fin de evitar problemas de liquidez.

- **Vela por cumplimiento de las políticas de compras:** Otra de las tareas que debe de hacer el departamento de compras de una empresa es asegurarse de que se cumplan a rajatabla la política de compras de la empresa. Siempre y cuando, claro está, se haya aprobado el presupuesto.

- **Gestión de los procesos:** En este sentido, dentro del trabajo que realiza el departamento de compras de una empresa está incluida la gestión y la administración de todos los procesos:
 - Comerciales
 - Fiscales
 - Contables
 - Financieros

- **Adquisición de materiales para la empresa:** Todo negocio necesita para la producción o sus operaciones una serie de materiales. Una de las obligaciones del departamento de compras de una empresa es asegurarse de que todas las áreas están abastecidas. Aunque tampoco debe invertir grandes sumas de capital en las compras, sino que deben reducir el gasto para no perjudicar a otros departamentos como el de investigación o el de marketing.

2.2.3. Etapas del Proceso de Compra y Personas que participan

Según Sanzo y Vázquez en su tesis “Una Visión General del Comportamiento de Compra de las Empresas Industriales”. En general, el proceso de decisión de compra industrial suele ser más largo y racional que en el caso de una decisión de consumo. En ese proceso suelen distinguirse las siguientes etapas (Robinson, Faris y Wind, 1967; Webster, 1994):

- Reconocimiento de la necesidad y el deseo de satisfacerla mediante la adquisición de bienes y servicios.
- Determinación de las características generales y de las cantidades de bienes y servicios que se requieren para atender tal necesidad.
- Establecimiento de las especificaciones técnicas que deben cumplir los bienes y servicios.
- Búsqueda de proveedores potenciales cuya cualificación varía con el tipo de organización de compra y con la situación de compra.
- Solicitud de propuestas a los proveedores cualificados, con el fin de examinarlas y realizar contrapropuestas.
- Evaluación de propuestas y selección de proveedores. Las propuestas serán evaluadas mediante un enfoque técnico, comercial y estratégico.
- Selección de un procedimiento de pedido. Establecimiento de acuerdos generales de aprovisionamiento.
- Evaluación del rendimiento de los productos adquiridos y de los proveedores que los suministran.

Para aquellas empresas que tienen por clientes a organizaciones es muy importante identificar quiénes son las personas de la organización que

intervienen de alguna forma en el proceso que acabamos de describir, su grado de influencia y en qué fase del proceso de compra se manifiesta esa intervención. Este conocimiento es vital para orientar los esfuerzos de marketing del vendedor y constituye, asimismo, una posible variable de segmentación, como tendremos ocasión de ver. Una forma sistemática para organizar esta información consiste en recurrir al esquema de los roles de compra, es decir, los roles que pueden ser desempeñados en el proceso de compra y las personas que, en nuestro caso, los desarrollan. Fundamentalmente, se pueden destacar los siguientes (Eckles, 1990; Armario, 1999):

- **Los iniciadores:** personas que reconocen un problema y plantean la necesidad de adquirir productos o servicios con el objetivo de resolverlo.
- **Los usuarios:** personas que utilizarán el producto o servicio que va a ser comprado.
- **Los influenciadores:** individuos que de una forma directa o indirecta ejercen alguna influencia en el proceso de toma de decisiones.
- **Los compradores:** aquellos que tienen la responsabilidad formal de elegir a los proveedores y efectuar las compras. Esta figura está encarnada generalmente por los directores de compra.
- **Los decisores:** personas que tienen el poder efectivo de elegir al proveedor y los productos o servicios que deben adquirirse. Los compradores suelen asumir esta función cuando se trata de compras rutinarias; sin embargo, en las compras importantes este rol es

asumido por algún miembro de la dirección.

- Los porteros: personas que controlan los flujos de información pertinentes a la decisión de compra.

2.2.4. Complejidad Del Proceso De Compra

Varias circunstancias vienen a producir esa complejidad. De un lado, normalmente en las adquisiciones de este tipo de productos interviene un mayor número de personas que en las decisiones de consumo (serían los centros o comités de compra). Además, en muchas ocasiones, los participantes en los comités de compras o los compradores industriales son verdaderos profesionales. Se suele afirmar también que la compra del cliente industrial es más racional que emocional, aunque, tal y como afirma Bonoma (1982): “las empresas no compran, lo hace la gente”, lo que obliga a tener en consideración los “motivos ‘no-tarea’ a los que antes se hacía referencia. (Webster y Wind, 1972)

2.2.5. Enfoque de Optimización

Según Souza (2017) y Menezes (2018) en su artículo “Un enfoque de optimización y simulación utilizando algoritmo genético para el problema de secuenciamiento dinámico con demanda estocástica”. Uno de los principales problemas que enfrentan las empresas de manufactura es el secuenciamiento de la producción, también llamado de scheduling, que consiste en identificar cuál o cuáles son las mejores maneras de ordenar el programa de producción en las máquinas para una mejora en la eficiencia.

En entornos de producción del tipo Job Shop, los recursos son representados como máquinas y un job es definido como un conjunto de una o más actividades, también llamadas de tareas, y cada tarea es única, con rutas preestablecidas y diferentes, procesada al menos una vez en cada una de las máquinas. Los problemas dentro de ese entorno son conocidos como Problemas de Secuenciamiento de la Producción en Job Shop (del inglés, JSSP). Debido a su importancia y complejidad computacional, el JSSP ha sido extensivamente estudiado. Sin embargo, la gran mayoría de los artículos aborda el problema determinístico y/o estático, y no tienen en cuenta los tiempos de procesamiento estocástico y/o la llegada dinámica de tareas que reflejan de manera más adecuada a las situaciones de la industria del mundo real. Además, muchos de los artículos tratan el problema de programación en diferentes entornos de producción. De esta forma, es posible ver una gran brecha entre la práctica y la teoría de secuenciamiento en Job Shop. Como, en general, cada abordaje de integración específica utiliza su propia representación del sistema, se hace difícil el intercambio de datos y exige el desenvolvimiento de interfaces dedicadas. De este modo, este trabajo tiene como objetivo encontrar, por medio de la integración entre el modelo de simulación con el método de optimización, una o más soluciones satisfactorias para el problema de secuenciamiento dinámico y estocástico de la producción en un entorno Job Shop. Por lo tanto, la busca por la mejoría continua en el proceso de producción, específicamente en el secuenciamiento de la producción (scheduling) hace con que la contribución de este trabajo, con una propuesta de abordaje de uso simple, pueda ser utilizado en la

planificación de la producción, pues puede ofrecer respuestas más eficientes en relación al medio real de cambio constante y al mismo tiempo puede ayudar estratégicamente los tomadores de decisiones en el proceso diario de una empresa de manufactura.

2.2.6. Modelo de Sheth (1973)

Se trata de un modelo que destaca tres grandes aspectos:

- **Las características psicológicas de los individuos.** Personalidad y experiencia, fuentes de información, resultados de la búsqueda activa de información, distorsión perceptual y satisfacción con las compras pasadas.
- **Las condiciones que propician las decisiones conjuntas entre esos individuos.** Las decisiones poco arriesgadas, aquellas en las que la presión temporal es fuerte y las que se caracterizan por ser rutinarias se adoptan individualmente. El mayor tamaño y/o descentralización de la empresa favorece la toma de decisiones conjuntas.
- **El conflicto que pueda surgir y las formas de resolverlo.** Se proponen varios mecanismos de resolución de conflictos. La solución del problema supone la búsqueda de información adicional ante la existencia de expectativas divergentes sobre los suministradores o sus marcas. La persuasión se utiliza cuando existe un desacuerdo sobre los criterios de evaluación. La negociación aparece cuando los conflictos son consecuencia de diferencias en los objetivos. Por último, cuando el conflicto se deriva de

desacuerdos en los objetivos y en el estilo en que se toman las decisiones, aparecería el politiquero o regateo.

2.2.7. Modelo de Gestión Estratégica de Ventas

Según Aravena, Carreño, Cruces, Moraga (2013) en el Seminario “Modelo de Gestión Estratégica de Ventas”. En la actualidad, la dinámica entre compradores y vendedores ha cambiado. La función de ventas ha evolucionado desde su enfoque en el desarrollo del producto, hacia una perspectiva que enfatiza el establecimiento de relaciones con el cliente y una oferta de soluciones, que asesoran al consumidor. Es por ello que una de las principales preocupaciones de toda empresa, es enfrentarse a la competencia, sobre todo por medio de las ventas de productos y servicios.

Anderson (1995) señala que los avances en las tecnologías de la información y comunicación, el crecimiento de las expectativas de los clientes, el aumento de su conocimiento y de sus exigencias, impactan de manera específica en el área de ventas.

El objetivo general de este estudio es analizar cómo el Grado de Orientación al Valor del Cliente por parte de la Fuerza de Ventas (GOVCFV) podría influir positiva y significativamente en el Desempeño Organizacional (DO). Para ello, el estudio busca responder los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las variables que podrían influir en el Grado de Orientación al Valor del Cliente por parte de la Fuerza de Ventas (GOVCFV) a través de la revisión de literatura y modelos existentes asociados al tema en cuestión.

- Determinar la significancia estadística y correlación de las variables que podrían influir en GOVCFV para establecer asociaciones entre éstas y cuantificar su relevancia en la medición.
- Determinar la significancia estadística del constructo GOVCFV, midiendo su relevancia e influencia en el Desempeño Organizacional de las empresas bajo estudio. Finalmente, el presente capítulo busca contribuir con evidencia empírica desde una investigación aplicada al sector empresarial en Chile, en su mayoría empresas de servicios, que podría ser útil para ser aplicado a otros países en vías de desarrollo con condiciones similares a las de Chile.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión:** La gestión estrechamente conceptual se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división de trabajo. (Martínez, 2000)
- **Gestión de Proyectos:** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.
- **Optimización:** Se conoce como optimización la búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas. (Ordoñez, 2014)

La optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. El término se utiliza mucho en el ámbito de la informática. (Serpa y Colmenares, 2004)

- **Enfoque de la Optimización:** El enfoque de la optimización de basa en el mejoramiento de algo en específico, hacer que el proceso y rendimiento sea más eficiente basándose en una definición que ya está al principio, solo que se enfoca lo que hay que mejorar.

Buscar la mejor solución al problema de acuerdo a la idea de la influencia de la variación de los parámetros de entrada en formato, esto se realizaría con una computadora que es la herramienta perfecta para la optimización. (Carrillo, 2014)

- **Optimización de Procesos:** La gestión por procesos es una manera de gestionar que tiene por objetivo el análisis periódico de la forma en que se realizan las actividades y procesos en una organización, en la búsqueda de un mejoramiento u optimización continua de los resultados que se obtienen como producto de dicha gestión. Todo ello sin perder de vista que ese producto o resultado tiene como objetivo central el de satisfacer las expectativas y necesidades de un usuario. Estos constituyen los elementos para llegar al punto central, que es el cómo mejorar la gestión. (Pepper, 2011)

- **Mejora Continua:** Conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un

departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación. Esto se traduce en reducción de costes y tiempo, dos factores básicos en cualquier estrategia de mejora continua que persiga el crecimiento de una organización. El resultado de aplicar procesos de mejora continua será un producto o servicio mejorado, más competitivo y que responda mucho mejor a las exigencias del cliente. (Revista Ciencia Administrativa, 2018)

- **Adquisición:** Es la acción y efecto de adquirir; el acto por el cual se hace uno dueño de alguna cosa: y también la misma cosa adquirida. (Escriche, s.f.)

Significado de Adquisición en la esfera jurídica y económica, aplicable también en el derecho internacional: Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedades de un bien o servicio o algún derecho real sobre éstos. Puede tener efecto a título oneroso o gratuito; a título singular o universal, por cesión o herencia.

- **Proceso de Compra:** La ISO (2008) dice: “La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido” (ISO 9001:2008); por tal motivo hay que definir el proceso de compra a seguir para la correcta adquisición de bienes.
- **Ciclo de Compras:** El proceso de compra de una empresa no es fácil de realizar ya que se debe tener una organización adecuada y acorde a las necesidades propias de ellas.

A continuación, podrás identificar las cinco etapas principales de un ciclo de compras:

- Análisis de las Solicitudes de Compras.
- Investigación y Selección de Proveedores.
- Negociación con el Proveedor (seleccionado).
- Acompañamiento de Pedido (Follow-Up).
- Control de la Recepción del Material Comprado.

- **Organización de Compras:** Unidad de organización que subdivide una empresa en función de las necesidades de la gestión de compras. Se encarga del aprovisionamiento de materiales y servicios, negocia condiciones de compra con los proveedores y es responsable de todas las operaciones inherentes a este proceso. Las Organizaciones de compra por constituir parte de la estructura de la Compañía es definida y aplicada a la misma mediante la parametrización de SAP, siendo su gestión atribución de los Consultores. (Organización de Compras, 2019)
- **Organización:** Es a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un

objetivo preestablecido. (Guerra, 2005)

- **Eficacia:** Vinculado con el logro de los objetivos y/o resultados propuestos, se da con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que logramos el objetivo o resultado. La literatura especializada refleja una gran diversidad de técnicas de optimización multiobjetivo a posteriori, siendo la inmensa mayoría de ellas heurísticas no basadas en el uso del gradiente de la función objetivo (Coello et al., 2007; Giagkiozis et al., 2015). Esto les confiere la importante ventaja, frente a los métodos numéricos basados en gradiente, de no requerir que dicha función objetivo cumpla un conjunto de requisitos matemáticos como la continuidad, la derivabilidad o la unimodalidad (Gong et al., 2015). Dentro de las heurísticas para optimización multiobjetivo, el método de entropía cruzada se destaca por su capacidad para resolver problemas donde la probabilidad de encontrar la solución es particularmente baja (De Boer et al. 2005), lo que lo hace muy apropiado para situaciones donde el conjunto de Pareto está localizado en una parte muy pequeña del espacio de búsqueda, sin gradientes marcados que lleven a él. Varias propuestas, en este sentido, han sido publicadas (Ünveren y Acan, 2007; Bekker y Aldrich, 2011; Hauman, 2012; Sebaa et al., 2013; Giagkiozis et al., 2014). Coautores de este trabajo, han participado en el desarrollo y la implementación de una heurística multiobjetivo basada en entropía cruzada, que ha demostrado simplicidad (en el sentido de requerir el ajuste de pocos parámetros) y efectividad en la solución de problemas

complejos (Beruvides et al., 2016; Haber et al., 2017). Esta heurística, que ha sido aplicada con éxito a la solución de problemas prácticos (La Fé et al., 2018), está, sin embargo, implementada en MATLAB, lo que dificulta tanto su distribución (por el carácter propietario de MATLAB) como su incorporación a otros programas. En consecuencia, se ha trazado como objetivo del presente trabajo, la implementación y comprobación de una biblioteca de clases, en lenguaje C++, que permita llevar a cabo la solución de problemas de optimización multiobjetivo, mediante una heurística basada en entropía cruzada. El trabajo se ha dividido en cuatro secciones. Luego de la presente introducción, se describe sucintamente el algoritmo utilizado y la implementación de la biblioteca y de una aplicación de prueba. La cuarta sección describe la comprobación de los resultados de la biblioteca y, para finalizar, se resumen las conclusiones y proyecciones de trabajo futuras.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

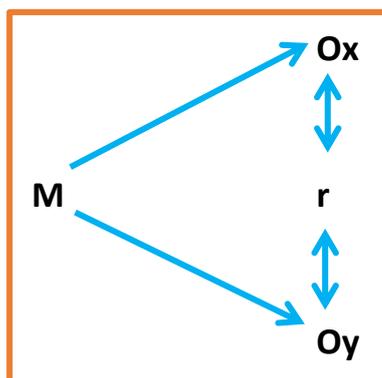
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado en la presente investigación fue descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigación, 2011), describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Precisan aún más esto señalado que desde el punto de vista científico, describir es medir. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano & Carballo, 2013), porque es información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue transeccional correlacional según (Hernandez et al., 2010), publicado por (Heredia, 2007), estos diseños describen relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables a un tiempo determinado.

El esquema del diseño de investigación fue el siguiente:



Dónde:

M : Población de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

Ox: Gestión.

r : Relación existente entre las dos variables.

Oy: Optimización de los Procesos de Adquisiciones.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.3.1. Población

La población que se tomó en cuenta para ambas variables fue el 100% de la PEA de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra para ambas variables estuvo conformada por el 100% de la PEA de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018, equivalente a 51 trabajadores, distribuido de la siguiente manera:

| PERSONAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA | |
|--|-----------|
| GERENTES | 13 |
| SUB - GERENTES | 4 |
| ASISTENTES | 12 |
| TÉCNICOS | 22 |
| TOTAL | 51 |

3.3.3. Muestreo

Para las dos variables se utilizó el muestreo aleatorio simple, de acuerdo con Webster (1998), citado por (Ávila, 2006) una muestra aleatoria simple es la que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan las mismas probabilidades de ser elegidas, por ello para ambas variables se aplicó el 100% de la PEA que equivale a 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información se recabó a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos, pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y pagina web o blog), para este caso será de forma individual.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboró 2 instrumentos mediante la técnica de la encuesta (Cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo a Normas APA (2016),

son aquellos que ofrecen un campo de respuestas específicas, es decir, que la variabilidad ya se encuentra delimitada en un rango de opciones. Estos límites los establece el investigador previamente. Ejemplos muy comunes son las preguntas de “SI” y “NO”, también están los cuestionarios de selección simple de opciones o múltiples. Esto último, en los casos, que el investigador permita que sus encuestados elijan más de una alternativa por respuesta.

3.6. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se creó una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, se registró las dimensiones, ítems, opciones y encuestas en forma horizontal, proceso que condujo a la obtención de los resultados por dimensión y a nivel global, resultados que validó la medición del objetivo general, objetivos específicos y prueba de hipótesis.

3.7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para interpretar los resultados, se utilizó la prueba que lleva por nombre “Escala de Clima Organizacional” (EDCO), según Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria, citado por (Barrios, 2014), siendo uno de los más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en tablas y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación.

H1: El análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

H1: El análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, **NO** es significativa.

Tabla 2. Correlación de gestión y optimización de procesos de adquisición

| | | Correlaciones | |
|---|------------------------|----------------|---|
| | | V1. GESTIÓN | V2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIÓN |
| V1. Gestión | Correlación de Pearson | 1 | ,508** |
| | Sig. (bilateral) | | ,004 |
| | N | 30 | 30 |
| V2. Optimización de procesos de adquisición | Correlación de Pearson | ,508** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,004 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,508 (positiva moderada), es significativa, es decir: La relación entre el análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

Prueba Hipótesis Específica 1

H1: La influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

H0: La influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, **NO** es significativa.

Tabla 3. Correlación de planificación y optimización

| Correlaciones | | | |
|---|------------------------|---------------------|---|
| | | D1 PLANIFICACIÓN | V2 OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIÓN |
| D1. Planificación | Correlación de Pearson | 1 | ,600** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| V2. Optimización de procesos de adquisición | Correlación de Pearson | ,600** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,6 (correlación positiva moderada), es decir La influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Prueba Hipótesis Específica 2

H1: El dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

H0: El dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, **NO** es significativa.

Tabla 4. Correlación de organización y optimización

| Correlaciones | | | |
|---|------------------------|--------------------|--|
| | | D2 ORGANIZACIÓN | V2 OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIÓN |
| D2. Organización | Correlación de Pearson | 1 | ,403* |
| | Sig. (bilateral) | | ,027 |
| | N | 30 | 30 |
| V2. Optimización de procesos de adquisición | Correlación de Pearson | ,403* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,027 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,403 (positiva moderada), es decir, el dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

Prueba Hipótesis Específica 3

H1: La influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

H0: La influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, **NO** es significativa.

Tabla 5. Correlación de dirección y optimización

| | | Correlaciones | |
|---|------------------------|-----------------|--|
| | | D3 DIRECCIÓN | V2 OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIÓN |
| D3. Dirección | Correlación de Pearson | 1 | ,100 |
| | Sig. (bilateral) | | ,598 |
| | N | 30 | 30 |
| V2. Optimización de procesos de adquisición | Correlación de Pearson | ,100 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,598 | |
| | N | 30 | 30 |

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,1 (positiva muy baja), es decir, la influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

Prueba Hipótesis Específica 4

H1: La influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.

H0: La influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, **NO** es significativa.

Tabla 6. Correlación de control y optimización

| | | Correlaciones | |
|---|------------------------|---------------|--|
| | | D4 CONTROL | V2 OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIÓN |
| D4. Control | Correlación de Pearson | 1 | ,505** |
| | Sig. (bilateral) | | ,004 |
| | N | 30 | 30 |
| V2. Optimización de procesos de adquisición | Correlación de Pearson | ,505** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,004 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,505 (positiva), es decir, la influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 7. Gestión

| V1. GESTIÓN | | | | | |
|--------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 11 | 16,7 | 36,7 | 36,7 |
| | Bueno | 19 | 28,8 | 63,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

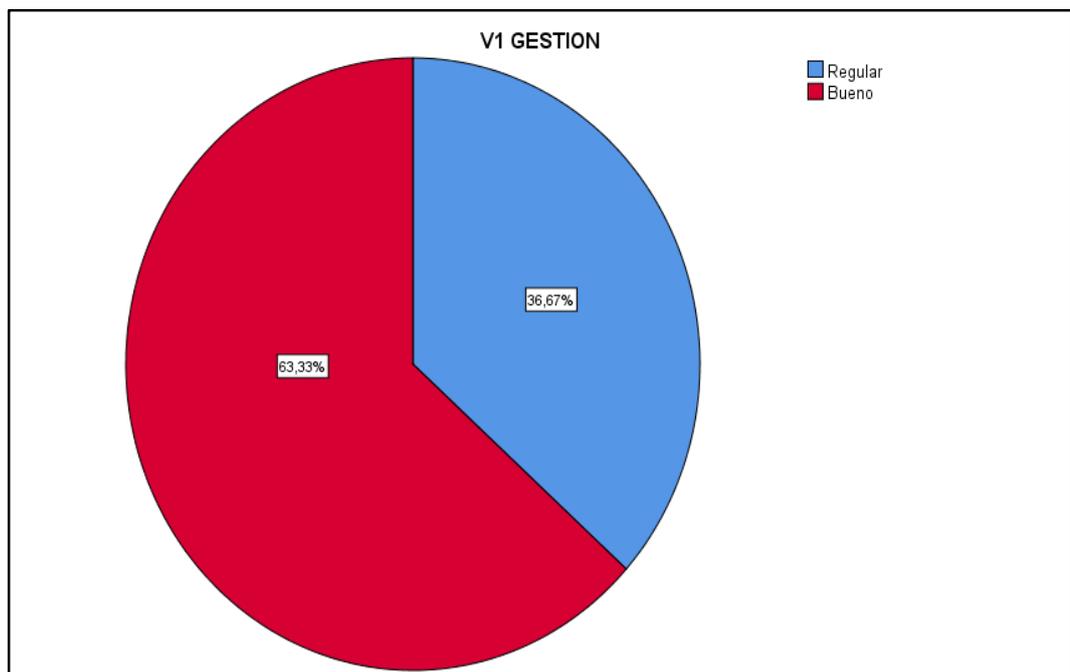


Figura 1. Gestión

Según la Tabla 7 y la Figura 1 de la variable gestión, se interpreta que están relacionados con la variable optimización de los procesos de adquisiciones, obteniéndose que un 63,33% es bueno, y 36,77% es regular.

Tabla 8. Planificación

| D1. PLANIFICACIÓN | | | | | |
|--------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 6 | 9,1 | 20,0 | 20,0 |
| | Bueno | 23 | 34,8 | 76,7 | 96,7 |
| | Muy bueno | 1 | 1,5 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

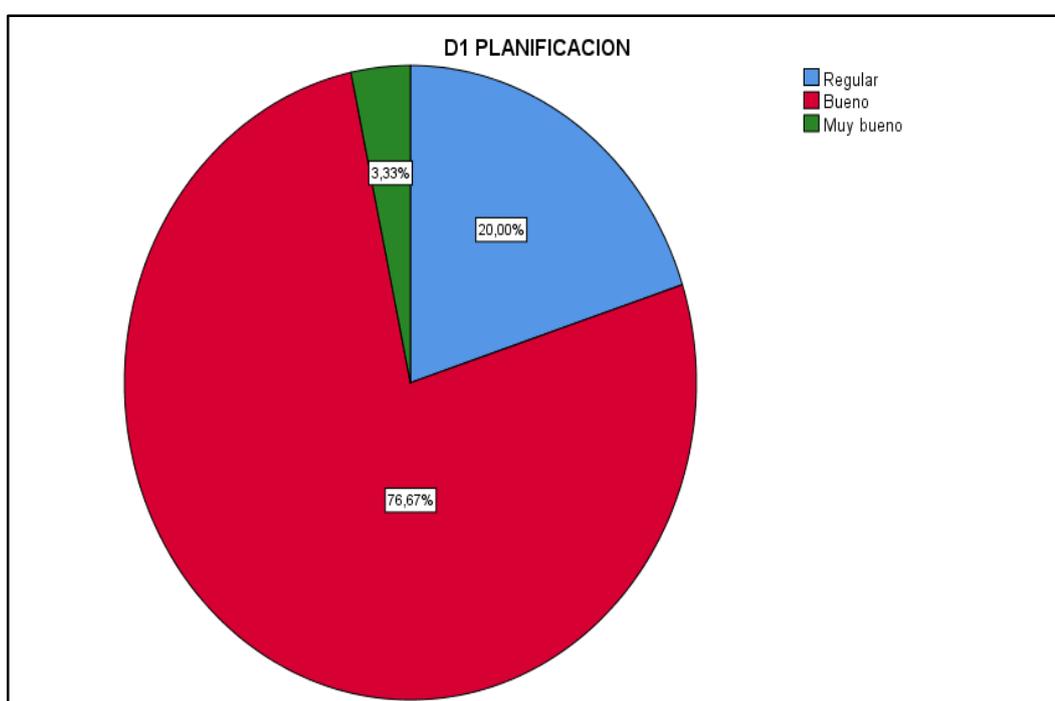


Figura 2. Planificación

Según la Tabla 8 y la Figura 2 de la variable gestión, la dimensión planificación, se interpreta que están relacionados con la variable optimización de los procesos de adquisiciones un 76,70% bueno, 20,00% regular y 3,33% muy bueno.

Tabla 9. Organización

| D2. ORGANIZACIÓN | | | | | |
|-------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 5 | 7,6 | 16,7 | 16,7 |
| | Bueno | 23 | 34,8 | 76,7 | 93,3 |
| | Muy bueno | 2 | 3,0 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

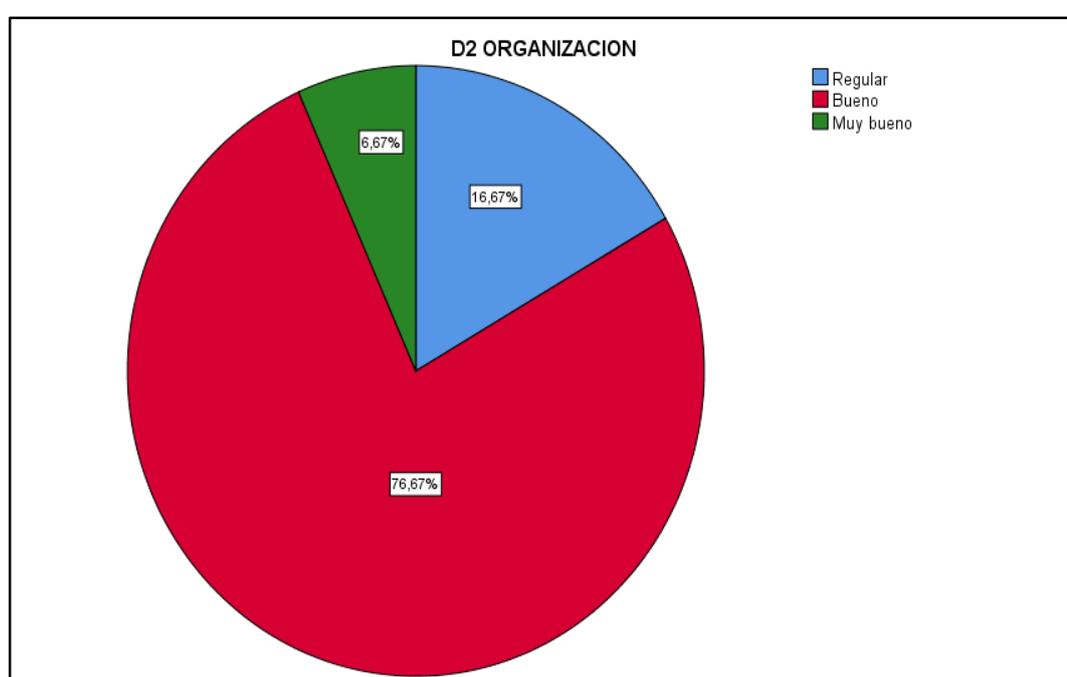


Figura 3. Organización

Según la Tabla 9 y la Figura 3 de la variable gestión, la dimensión organización, se interpreta que están relacionados con la variable optimización de los procesos de adquisiciones un 76,67% bueno, 16,67% regular y 6,67% muy bueno.

Tabla 10. Dirección

| D3. DIRECCIÓN | | | | | |
|----------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 3 | 4,5 | 10,0 | 10,0 |
| | Bueno | 25 | 37,9 | 83,3 | 93,3 |
| | Muy bueno | 2 | 3,0 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

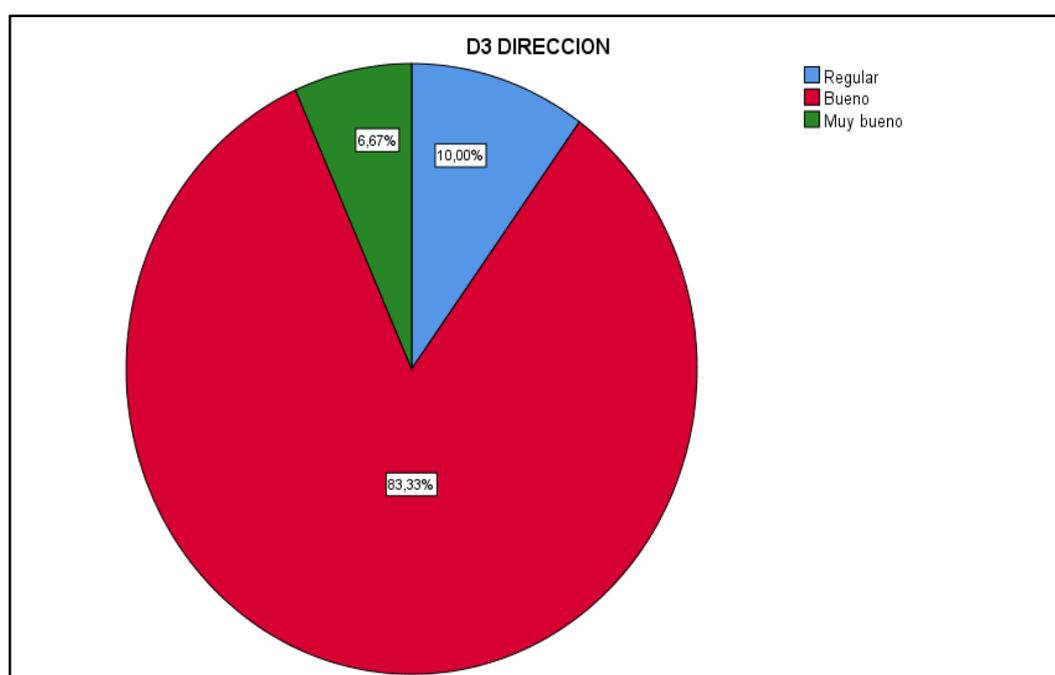


Figura 4. Dirección

Según la Tabla 10 y la Figura 4 de la variable gestión, la dimensión dirección, se interpreta que están relacionados con la variable optimización de los procesos de adquisiciones un 83,33% bueno, 10,00% regular y 6,70% muy bueno.

Tabla 11. Control

| D4. CONTROL | | | | | |
|--------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 9 | 13,6 | 30,0 | 30,0 |
| | Bueno | 20 | 30,3 | 66,7 | 96,7 |
| | Muy bueno | 1 | 1,5 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

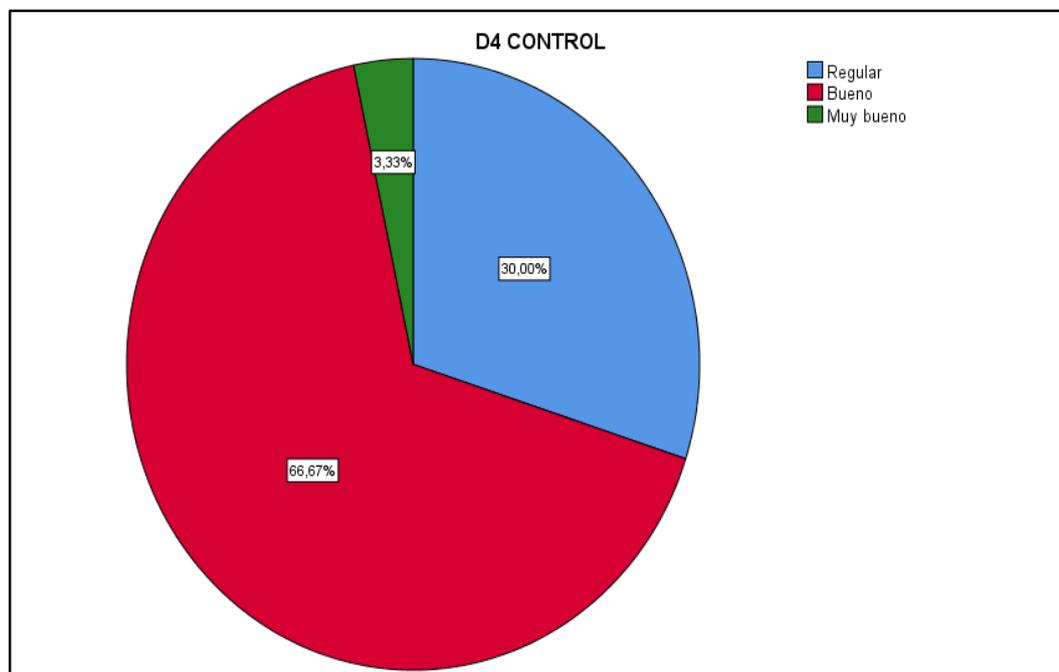


Figura 5. Control

Según la Tabla 11 y la Figura 5 de la variable gestión, la dimensión control, se interpreta que están relacionados con la variable optimización de los procesos de adquisiciones un 66,67% bueno, 30,00% regular y 3,33% muy bueno.

Tabla 12. Optimización de procesos de adquisiciones

| V2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE ADQUISICIONES | | | | | |
|--|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 12 | 18,2 | 40,0 | 40,0 |
| | Bueno | 18 | 27,3 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 45,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 54,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

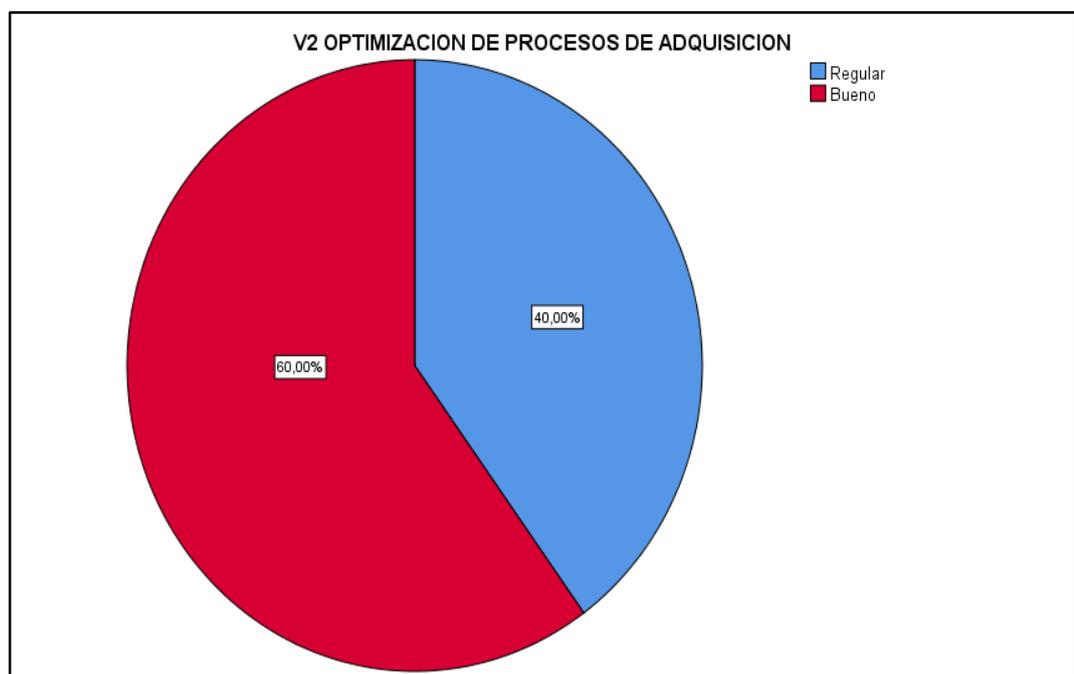


Figura 6. Optimización de procesos de adquisición

Según la Tabla 12 y la Figura 6 de la variable optimización de los procesos de adquisiciones, se interpreta que están relacionados con la variable gestión un 60,00% bueno, y 40,00% regular.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión y Optimización de los Procesos de Adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvo, Almeida (2016) en su Tesis: “Optimización de procesos mediante la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) enfocado en el mejoramiento logístico (Inventarios, Gestión de Compras y Ventas). Como consecuencia de estos datos e información que podría convertirse en analíticas, queda relegada y muchas veces no es tomada en cuenta y es pasada por alto en procesos manuales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Con respecto al análisis cómo influye la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018, se concluye que el valor de correlación de Pearson es de 0,508 (positiva moderada), es significativa, es decir: La relación entre el análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.
2. Identificamos la influencia de la gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018, concluyendo que el valor de correlación de Pearson es de 0,6 (correlación positiva moderada), es decir la influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, 2019, es significativa. a un nivel de 95% de confiabilidad.
3. Analizamos el dominio de la gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018 y se obtuvo como resultado que el valor de correlación de Pearson es de 0,403 (positiva moderada), es decir, el dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es

significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

4. Determinamos la influencia de la gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018 y se concluye que el valor de correlación de Pearson es de 0,1 (positiva muy baja), es decir, la influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.
5. Identificamos la influencia de la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018 y se concluye que el valor de correlación de Pearson es de 0,505 (positiva), es decir La influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa, en el aspecto de la confiabilidad de alta calidad a un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A los directivos encargados de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, se recomienda implementar una gestión por procesos de la organización y a partir de los indicadores clave más importantes de cada fase del proceso. Es necesario conocer los indicadores y medirlos para saber dónde se deben llevar a cabo las mejoras.

2. A las autoridades municipales, gestionar por procesos, conllevar un cambio o diferencia del enfoque funcional, que la gestión se realice de forma horizontal, es decir, que en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes áreas.
3. A los directivos, definir los objetivos adecuados de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, ya que es importante señalar los objetivos que se quiere lograr, así como identificar las oportunidades de mejora y qué recursos se necesitan para alcanzar dichos objetivos.
4. A la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se le sugiere controlar y seguir constantemente el proceso, utilizando las métricas. Los objetivos que se dieron en un proceso de mejora pueden cambiar con el tiempo. Se tienen que revisar constantemente los procesos y ver si estos cambian, además si se han conseguido las mejoras que se querían.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Angulo, D. (2011). Coeficiente de correlación de Pearson. Recuperado el 13 de

julio de 2016, de:

<http://estadisticaconceptos.blogspot.pe/2011/01/estadistica-iv-parte-analisis-de.html>

Araya, G. (2009). Instituto Centroamericano de Administración Pública-San José

Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Recuperado

el 05 de Agosto de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006/203/21.html>.

Barrios Ríos, J. (2014). Evaluación del clima organizacional en la Dirección

Departamental de Educación de Huehuetenango. Recuperado el 05 de

Agosto de 2016, de <http://biblico3.url.edu.gt/tesario/2014/01/01/barrios-jansie.pdf>.

David, E. (2009). Teoría general de sistemas de Ludwing Von Bertalanffy.

Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de:

<http://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-sistemas-ludwing-von-bertalanffy/>.

Heredia, J. (2007). Introducción al lenguaje de la ciencia. Recuperado el 12 de

Agosto de 2016, de <http://inlencie.blogspot.pe/2007/10/tipos-de-investigacion.html>.

Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, M. (2010). Metodología de la

investigación. En J.M. Chacón (Ed.) México. Recuperado el 05 de Agosto de 2017, de:

<http://www.pucesi.edu.ec/web/wpcontent/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collada-C.-y-Baptista-Lucio-P.->

2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigacion%C3%B3n.-

M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf.

Mayo, F. (2014). Integración de los recursos tecnológicos. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/integracion-de-los-recursos-tecnologicos/>.

Mora, Z.; López, L. (2010). “Mejoramiento de procesos en el departamento de compras de la empresa M-I OVERSEAS LIMITED”. Tesis. Quito – Ecuador.

Muñoz, M. (2016). “Mejora Continua de Procesos de Compra en el Sistema de Abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud – Junín”.

Normas APA. (2016). Creación de cuestionarios para la metodología de la Tesis. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de:
<http://normasapa.net/cuestionarios-metodologia-tesis/>.

Olivera, J. (2010). La tesina de Belgramo. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449_Olivera_Ryberg.pdf.

Orellana, A. (2013). Servucción. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://servuccion1.blogspot.pe/2013/01/satisfaccion-cliente-antecedentesenlos.html>.

Pérez, A. (2013). Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de:
<http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>.

Rubio Lacoba, S. (2003). “El Sistema de Logística Inversa en la Empresa: Análisis y Aplicaciones”. Universidad de Extremadura. Tesis Doctoral:

- Salazar Araujo, J. F. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: nuevos modelos de gestión. Sinergia e Innovación, 2(1), 160-228.
- Scherkenbach, W. (1990). "La Ruta Deming Hacia La Mejora Continua" Editorial Continental SA de CV México 1995. Senge, P. The Fifth Discipline. New York. N.Y: Double Day.
- Suárez Barraza, M. F. (2008). La Sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública. Un estudio en los Ayuntamientos españoles 14-05-2008. Universitat Ramon Llull.
- Tesis de investigación. (2011). Tipos de investigación. Según: Ander – Egg, Hernández y otros. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <http://www.tesisdeinvestig.blohsport.pe72011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>.
- Venegas, H. (2012). Análisis y mejora de los procesos de adquisiciones y Contrataciones de una empresa del Estado en el sector Hidrocarburos, España.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|---|--|---------------|--|---|
| <p>Problema General ¿Cómo influye la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye la gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?</p> | <p>Objetivo General Analizar cómo influye la gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en el la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar la influencia de la gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.</p> <p>- Analizar el dominio de la gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.</p> <p>- Determinar la influencia de la gestión en la</p> | <p>Hipótesis General El análisis de gestión y optimización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>- La influencia de gestión en la planificación de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.</p> <p>- El dominio de gestión en la organización de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.</p> <p>- La influencia de gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad</p> | V1 Gestión | Planificación | Garantiza la eficiencia |
| | | | | | Competitividad |
| | | | | | % de puntualidad en las altas gerencias |
| | | | | Organización | % de especialización y profesionalismo |
| | | | | | Capacitaciones |
| | | | | | % de seguimiento a los trabajadores |
| | | | Dirección | % de responsabilidad de los trabajadores | |
| | | | | Autoridad de las altas gerencias | |
| | | | | Política | |
| | | | Control | % de buen manejo económico | |
| | | | | Supervisión | |
| | | | | Nº Estrategias | |
| V2 Optimización de los Procesos de Adquisiciones | Solicitudes de Compra | Número de solicitudes de compra | | | |
| | | % de solicitudes atendidas | | | |
| | | Tiempo de demora de las solicitudes de compras | | | |
| | Procedimientos Administrativos | % de bienes y servicios según proceso de adquisiciones | | | |
| | | Nº de procedimientos administrativos | | | |
| | | % de procesos críticos | | | |
| Nº de trabajadores por proceso | | | | | |
| Nº de reclamos | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---------------------------------|--|
| <p>- ¿Cómo influye la gestión en la dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018?</p> <p>- ¿Cómo influye la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad de Yarinacocha, 2018?</p> | <p>dirección de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.</p> <p>- Identificar la influencia de la gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2018.</p> | <p>Distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.</p> <p>- La influencia de gestión en el control de los procesos de adquisiciones en la Municipalidad distrital de Yarinacocha 2018, es significativa.</p> | | <p>Calificación Profesional</p> | <p>N° de trabajadores especializados en abastecimiento</p> <p>% de trabajadores capacitados en logística</p> <p>% de rotación de trabajadores en área abastecimiento</p> <p>Tiempo de servicio de trabajadores en abastecimiento</p> |
|---|---|---|--|---------------------------------|--|

ANEXO 2



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ENCUESTA

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el proyecto “GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, PUCALLPA 2018”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

| Malo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| Nº | ÍTEMS | Escala de Valoración | | | |
|--------------|--|----------------------|---|---|---|
| | VARIABLE 1: GESTIÓN | | | | |
| | PLANIFICACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | ¿Según usted la planificación en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, Pucallpa 2018, garantiza la eficiencia? | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que para fomentar y formar una adecuada planificación se debe tener un buen porcentaje de puntualidad en los altos directivos? | | | | |
| 3 | Califique usted el nivel de competitividad que tiene los trabajadores y las altas gerencias en la Municipalidad distrital de Yarinacocha | | | | |
| ORGANIZACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | ¿Considera usted que la ejecución de la gestión de los altos directivos en la Municipalidad distrital de Yarinacocha tiene buen porcentaje de especialización y profesionalismo? | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con un seguimiento a sus trabajadores? | | | | |
| 6 | ¿La Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con constantes capacitaciones para conllevar una buena organización en la institución? | | | | |

| DIRECCIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|
| 5 | ¿Según usted la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con un buen porcentaje de responsabilidad en sus trabajadores? | | | | |
| 6 | ¿Cree que la autoridad en los directivos es bueno para conllevar la dirección en la Municipalidad distrital de Yarinacocha? | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que la política en la Municipalidad distrital de Yarinacocha son estrictas? | | | | |
| CONTROL | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | ¿Los altos directivos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con un buen manejo económico? | | | | |
| 9 | Califique usted el nivel de supervisión que cuenta la Municipalidad distrital de Yarinacocha. | | | | |
| 10 | ¿Cómo califica usted que la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con estrategias en la realización de un proyecto? | | | | |
| VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES | | | | | |
| SOLICITUDES DE COMPRA | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Califique usted el porcentaje de solicitudes atendidas de la Municipalidad distrital de Yarinacocha. | | | | |
| 12 | ¿Según usted la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con un buen manejo del número de solicitudes de compra? | | | | |
| 13 | Califique usted el porcentaje de bienes y servicios según los proceso de adquisiciones | | | | |
| PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Califique usted el número de procedimientos administrativos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha. | | | | |
| 15 | ¿Está usted de acuerdo con el número de trabajadores por proceso en la Municipalidad distrital de Yarinacocha? | | | | |
| 16 | ¿Según usted califique el porcentaje de procesos críticos en la Municipalidad distrital de Yarinacocha? | | | | |
| CALIFICACIÓN PROFESIONAL | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | ¿Según usted la Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con buen número de trabajadores especializados en abastecimiento? | | | | |
| 18 | ¿Cómo califica usted el porcentaje de trabajadores capacitados en logística? | | | | |
| 19 | ¿La Municipalidad distrital de Yarinacocha cuenta con un buen porcentaje de rotación de trabajadores en área abastecimiento? | | | | |

ANEXO 3
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA INVESTIGACIÓN
REALIZADA



