



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

"LA INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN EN LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE- AYACUCHO, 2019"

PRESENTADO POR:

BACH. JORGE LUIS PARIONA BARRIOS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESORA:

DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA

ICA, PERU

2021

**“LA INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y LA DINAMICIDAD DE
ATENCIÓN EN LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LARAMATE-AYACUCHO, 2020”**

DEDICATORIA

A Dios, por la vida entregada y siempre estar conmigo, guiándome en mi camino.

A mis Padres, porque gracias a ellos soy quien soy.

A mi esposa, que con su apoyo, consejos y paciencia alcancé de mejor manera mi meta.

AGRADECIMIENTO

Mi sincera gratitud a todas las autoridades y personal de la Municipalidad Distrital de Laramate - Ayacucho por permitirme realizar el proceso investigativo dentro de sus instalaciones.

RECONOCIMIENTO

A mi querida Universidad Alas Peruanas y a todas sus autoridades, por ser parte de mi formación profesional.

A todos los docentes que, con sus enseñanzas y sus valiosas experiencias, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE RESPETO	
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1. Delimitación Espacial	6
1.2.2. Delimitación Social	6
1.2.3. Delimitación Temporal	6
1.2.4. Delimitación Conceptual	6
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Problema Principal	6
1.3.2. Problemas Secundarios	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1. Hipótesis General	8
1.5.2. Hipótesis Secundarias	8
1.5.3. Variables (Definición conceptual y operacional)	9
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	15
a) Tipo de Investigación	15
b) Nivel de la Investigación	15
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	16
a) Método de Investigación	16
b) Diseño de Investigación	16
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	16
a) Población	16
b) Muestra	17
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	17

a) Técnica	17
b) Instrumentos	17
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	18
a) Justificación	18
b) Importancia	20
c) Limitaciones	20

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. BASES TEÓRICAS	44
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BASICOS	58
2.4. BASES HISTORICAS	70
2.5. BASE LEGAL	74

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	82
3.2. Discusión de Resultados	103

CONCLUSIONES	106
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	108
------------------------------	-----

FUENTES DE INFORMACIÓN	110
-------------------------------------	-----

- Bibliografía	110
- Páginas Web	112
- Artículos Web	112

ANEXOS	113
---------------------	-----

Matriz de Consistencia	114
------------------------------	-----

Instrumentos de recolección de datos	115
--	-----

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Gestión de Compras	83
Tabla 2: Control de Existencias	85
Tabla 3: Uso de TIC´s	87
Tabla 4: Número de Atenciones por Área	89
Tabla 5: Registro de entregas por usuario	91
Tabla 6: Compromiso Organizacional	93
Tabla 7: Dinamicidad de Atención según Gestión de Compras	96
Tabla 8: Prueba Chi Cuadrado - Hipótesis específica N°1	96
Tabla 9: Dinamicidad de Atención según Control de Existencias	98
Tabla 10: Prueba Chi Cuadrado - Hipótesis específica N°2	98
Tabla 11: Dinamicidad de Atención según Uso de TIC´s	100
Tabla 12: Pruebas de Chi-cuadrado-Hipótesis específica N°3	100
Tabla 13: Innovación Logística y la Dinamicidad de Atención	102
Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado-Hipótesis general	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Pág.
Figura 1: Gestión de Compras	84
Figura 2: Control de Existencias	86
Figura 3: Uso de TIC's	88
Figura 4: Número de Atenciones por Área	90
Figura 5: Registro de entregas por Usuario	92
Figura 6: Compromiso Organizacional.	94
Figura 7: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°1	97
Figura 8: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°2	99
Figura 9: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis específica N°3	101
Figura 10: Gráfico del Chi cuadrado-Hipótesis general	103

RESUMEN

Esta investigación, que lleva por título: **“LA INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN EN LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE-AYACUCHO, 2020”**, tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de influencia de la innovación logística en la mejora de la dinamicidad en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2020”. El tipo de Investigación utilizado fue la Aplicada, ya que se buscaba la generación de conocimiento con aplicación inmediata a algunas dificultades de la sociedad o en algún sector empresarial-institucional. El nivel utilizado fue el Descriptivo-Correlacional, ya que se iba a describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estuvieron abordando y que se pretendió analizar, y correlacional porque establecería la relación entre las variables en estudio. Se estimó una población de 19 colaboradores, que fueron parte integrante del estudio.

Se concluye que existe influencia significativa entre la innovación logística y la mejora en la dinamicidad en atención a las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate - Ayacucho. un 79% manifestó que a veces comparte información que permite promediar los tiempos de atención en su área, con anticipación; un 63% si conoce si el área de logística programa sus compras que se realizarán durante el año; otro 63% señala que no se cuenta con un presupuesto adecuado para compras de materiales y útiles durante el año y un 53% sabe que solo a veces el área de logística posee un registro de todos sus proveedores, un 79% manifestó que no conoce sobre el manejo de programas informáticos para el área de Logística; un 63% manifiesta que solo algunas veces posee instalados equipos informáticos exclusivamente en el área de Logística; otro 63% manifiesta que la entidad no posee un software dedicado exclusivamente para el Área de Logística de la entidad. Si bien existe un buen ambiente organizacional, se aprecia que, mejorando aspectos administrativos en el área de Logística, redundará en mejoras de la calidad de servicios que al público se ofrece.

Palabras Clave: Innovación Logística, Dinamicidad de Atención, Usuarios internos.

ABSTRACT

This research, entitled: "**LOGISTICS INNOVATION AND THE DYNAMICITY OF SERVICE TO THE AREAS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF LARAMATE-AYACUCHO, 2020**", had as objective: "To determine the level of influence of logistics innovation in the improvement of the dynamism of the Areas of the District Municipality of Laramate - Ayacucho, 2019 ". The type of Research used was Applied, since the generation of knowledge with immediate application to some difficulties in society or in some business-institutional sector was sought. The level used was Descriptive-Correlational, since the reality of situations, events, people, groups or communities that were being addressed and that it was intended to be analyzed would be described, and correlational because it would establish the relationship between the variables under study. A population of 19 collaborators was estimated, who were an integral part of the study.

It is concluded that there is a significant influence between the logistics innovation and the improvement in dynamics in service to Areas of the District Municipality of Laramate - Ayacucho. 79% stated that they sometimes share information that allows averaging the attention times in their area, in advance; 63% if they know if the logistics area schedules their purchases that will be made during the year; Another 63% point out that they do not have an adequate budget for purchasing materials and supplies during the year and 53% know that only sometimes the logistics area has a record of all its suppliers, 79% said they do not know about the management of computer programs for the Logistics Area; 63% state that only sometimes they have computer equipment installed exclusively in the Logistics Area; Another 63% state that the entity does not have software dedicated exclusively to the entity's Logistics Area. Although there is a good organizational environment, it is appreciated that, improving administrative aspects in the Logistics Area, will result in improvements in the quality of services offered to the public.

Keywords: Logistics Innovation, Dynamics of Attention, Internal Users

INTRODUCCIÓN

La profundización de las tecnologías de la información en este siglo llamada "La era del conocimiento", ha ayudado a desarrollar modelos de gestión utilizable a través de plataformas y software capaz de automatizar procesos en una organización y mejorar su capacidad de liderazgo. Todavía su desarrollo es muy limitado en el sector público. La Municipalidad Distrital de Laramate, en el Departamento de Ayacucho, en la gestión de la logística, históricamente, ha mostrado grados de ineficiencia e ineficiencia en su proceso de negocio (adquisición y conclusión de bienes y servicios) y esto ha generado pérdidas recursos y principalmente tiempo, lo que crea un cuello de botella en el interior de la institución.

La adaptación de modelos administrativos modernos en el sector privado, ha representado una gran ventaja, pero no existen modelos relacionados con el sector público, por eso esta tesis tiene como objetivo proponer mejoras en los procesos que el Área de Logística realiza hasta llegar a los usuarios internos finales, a través de la propuesta de despliegue y adaptación de factores que dinamicen dichos procesos

El presente estudio fue estructurado de la siguiente manera:

- En el Capítulo I se procedió al desarrollo del planteamiento del problema de investigación, se describió la situación problemática a estudiar, y con ello se pudo formular el problema general, y los problemas específicos; se delimitó el alcance de la investigación; Además, se definieron los objetivos, tanto los generales como los específicos del estudio, así como las hipótesis de investigación, generales y específicas, y por ende las variables, para luego definir las de manera conceptual y operativa, además de realizar la operacionalización de las variables de estudio. También se estableció y fundamentó la metodología empleada en el proceso de investigación, estableciendo para tal fin: el tipo y nivel, método, de la investigación, definiendo también la población y muestra, la técnica y el instrumento de recolección de información, así como la justificación de la misma. importancia y limitaciones de la investigación.

- En el capítulo II, dentro del marco teórico, se orientó la búsqueda de los antecedentes del estudio, encontrando los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, para luego proceder a establecer las bases teóricas. Los términos básicos también fueron identificados y definidos conceptualmente, concluyendo con las bases históricas y legales.
- En el capítulo III se realizó la presentación, análisis e interpretación de los resultados alcanzados en la investigación, con el análisis de tablas y gráficos y la discusión de los resultados

Para finalmente elaborar las conclusiones y recomendaciones del estudio, y posteriormente considerar los anexos, donde se insertó: la matriz de consistencia, los cuestionarios y la validación de los instrumentos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La gestión de procesos administrativos en un área logística alrededor del mundo es uno de los procesos más importantes en las entidades públicas y empresas, ya que juega un papel importante en la planificación de requerimientos, para que la adquisición de bienes llegue de manera eficiente para su entrega y distribución. Para el usuario o usuario, la gestión del suministro es la etapa de preproducción dentro de la cadena de suministro, es responsable de la planificación de los requisitos, ya que es parte fundamental de la logística global, por lo que es necesario que su gestión sea eficaz y eficiente.

A nivel nacional, la gestión logística en torno a la administración pública es un procedimiento técnico que no obtiene resultados adecuados, precisos y relevantes en el suministro de bienes en las mejores condiciones de cantidad, calidad, precio y tiempo, que permitan el respeto de los ciudadanos. propósitos, siendo el principal objetivo asegurar un gasto eficiente de los recursos públicos y tener un impacto positivo en las condiciones de vida de los ciudadanos.

La gestión logística y de abastecimiento es el conjunto de operaciones que realiza la empresa para obtener los materiales necesarios cuando tiene

que realizar las actividades de fabricación o comercialización de sus productos. Incluye la planificación y gestión de compras, el almacenamiento de los productos necesarios y la aplicación de técnicas que permitan mantener un stock mínimo de cada material (stock), asegurando que todo esto se lleve a cabo en las mejores condiciones y al menor coste posible. (Escudero MJ, 2011, p. 6).

En la Unidad de Logística del Municipio Distrital de Laramate, se observó que existen muchas dificultades y deficiencias en los procesos administrativos y documentales que se utilizan durante el proceso de abastecimiento por no ser adecuados o, en su defecto, no seguir los procedimientos de selección, los procesos de compra son lentos e ineficientes, lo que provoca que las áreas usuarias se estanquen en las etapas de implementación, ejecución y cumplimiento de los objetivos planificados.

En cuanto a la planificación y gestión de compras, se observó que no existe un análisis correcto de las necesidades de cada área usuaria, ya que las compras realizadas en la mayoría de los casos no incluyen las necesidades previstas en el Plan Anual de Contratación, así como en qué plan, no es analizado por un cuerpo técnico de la entidad, por lo que las áreas usuarias solicitan los materiales de forma gratuita, lo que principalmente no permite una adecuada planificación en las compras, lo que resulta en un deficiente sistema de abastecimiento y algún desorden en la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Laramate. Asimismo, no se realiza un estudio de análisis de necesidades, lo que no permite conocer las prioridades de las áreas usuarias. Esto no permite acceder a una presencia óptima de ofertas, ya que, una vez evaluadas, permiten la selección y negociación de requisitos.

En cuanto a la gestión de almacenamiento, se ha podido observar la existencia de deficiencias graves en dicha manipulación, ya que no se encuentran clasificados en suficientes existencias desde la recepción de la

mercancía, materiales, equipos y suministros, salvo que se cuente con un adecuado control y registro del ingreso de la mercancía. a las existencias, por lo que no permiten el conocimiento de las existencias, en ocasiones estas están enfocadas a otros fines y no para los que han sido adquiridos, lo que genera el retraso en el tiempo de implementación y ejecución de muchas actividades que cuentan con presupuestos aprobados.

Todo lo mencionado anteriormente se verifica en stock; Si estos siguieran el proceso para el que fueron planificados, la demanda de medidas de previsión como registros mercantiles, verificación y control de stock de la mercancía no se implementaría de manera permanente, debido a que los artículos no correspondían al stock físico de la mercancía en el almacén. Del mismo modo, cuando se trata de análisis de inventarios, los datos de los productos básicos no se actualizan, mucho menos la cantidad mínima y óptima de los productos básicos para abastecer las áreas de uso, cuando se trata de mantenimiento de inventarios, no se determinan las cantidades exactas de los productos básicos. bienes.

En la unidad de logística del municipio distrital de Laramate no se observa una adecuada gestión logística y de entrega, lo que de cierta manera daña las áreas de usuarios, que dependen de ella, y la entrega de mercadería desde esta unidad.

Se puede observar que, si la unidad logística en el municipio distrital de Laramates continúa con esta forma durante el desarrollo de la obra, se seguirá postergando para lograr las metas previstas.

El progreso de cualquier organización entre muchos factores importantes depende también de la entrega óptima y correcta de sus esfuerzos, ya que la inmediatez y la posibilidad de que los entrantes lleguen a su destino depende del desarrollo efectivo de los procesos de la organización.

Vera & Álvarez (2009, p. 451), define el sistema de abastecimiento como el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, estándares, responsabilidades, procedimientos y procesos técnicos, orientados a la gestión eficiente de los almacenes y al proceso de adquisiciones oportuno que requieren las entidades estatales, orientado el flujo racional de distribución o adquisición, uso y conservación de recursos materiales; así como acciones especializadas para atender las necesidades y requerimientos de las entidades para el normal desarrollo de sus actividades y para asegurar la continuidad de los procesos productivos llevados a cabo por las entidades integrantes de la Administración Pública.

Este importante factor en muchas ocasiones no se asume con la responsabilidad que el caso merece, conduciendo al inevitable momento de degradación de los procesos productivos o de explotación por la inminente escasez de insumos o materias primas para el correcto funcionamiento, y en este el público en El Perú, y por tanto en nuestra región, siempre es ajeno a estos problemas ya las deficiencias de sus operaciones logísticas y de abastecimiento.

En el municipio distrital de Laramate, se observa que no existe una adecuada interrelación entre los procedimientos de los procesos logísticos y el sistema de abastecimiento, debido a que los procesos de requerimientos, necesidades y control de bienes, materiales y productos en general son ineficientes; para el normal desarrollo de las actividades de la entidad.

En este sentido, es importante analizar y evaluar cómo se llevan a cabo los procesos de logística y adquisiciones en el Municipio del Distrito de Laramate, el cual, considerando la fase de información y control de necesidades, se encontró que algunos procesos técnicos correspondientes no se ejecutan. y que la Comunicación sea oportuna y pertinente, generando un primer elemento negativo que resulta decisivo para un correcto proceso de aprovisionamiento en los insumos ya que los

elementos de programación, catalogación, registro de proveedores nacionales y registro y control no se aplican adecuadamente, generando un proceso logístico inicial de adquisiciones deficientes, a pesar de la existencia de estándares y procesos sistémicos adecuados para tal fin.

En cuanto a la fase de negociación, adquisición y contratación, se puede decir que es un factor central en el proceso de logística de suministro primario y que en muchas ocasiones la cultura, valores y principios entre los integrantes de la negociación juegan un papel importante. lamentablemente un hecho muy desactualizado en nuestra sociedad, y cuyos elementos que son la contratación, adquisición y recuperación de bienes, en ocasiones son pasados por alto por los empleados "en connivencia" con los responsables del suministro de materiales y suministros. Esto es directamente perjudicial para todos los usuarios de los servicios del municipio, creando problemas para aquellos que no necesariamente intervienen en el proceso de adquisición o distribución pero tienen una relación directa con el usuario del servicio, en este caso los empleados y áreas usuarias del municipio.

En la fase de uso y conservación, es el factor identificado como el problema más agudo en la unidad logística, donde se constató que no existe una buena distribución y conocimiento de las funciones correspondientes de esta fase, lo que implica una mala conservación y custodia del bienes considerados perdidos, dañados o vencidos, ya que el cumplimiento de sus componentes tales como: mantenimiento, almacenamiento, seguridad integral, distribución racional y medición de bienes, disposición final, son los que presentan el mayor problema y las quejas que generan así como las quejas por retrasos en la entrega de materiales y mercancías son numerosas, agravando el problema de las zonas de usuarios.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El trabajo científico que se presenta será desarrollado en los ambientes de la Municipalidad Distrital de Laramate, ubicada en el distrito de Laramate, provincia de Lucanas y departamento de Ayacucho.

1.2.2. Delimitación Social

Esta investigación será desarrollada con todo el personal que trabaja en el Área de Logística de la Municipalidad Distrital de Laramate – Lucanas – Ayacucho.

1.2.3. Delimitación Temporal

La investigación tendrá una duración aproximada de cuatro meses, a partir del mes de setiembre del año 2020, concluyendo el trabajo de campo en el mes de diciembre del año 2020.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La investigación considerará específicamente la conceptualización del entorno de innovación en planificación de operaciones logísticas y dinamicidad en la atención de su Área; evitando conceptualizar aspectos no relacionados con la directa relación entre ambos aspectos de la investigación, evitando así distracciones en definiciones que llevarían a confundir la investigación como tal.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿En qué medida la innovación logística influye en la dinamicidad de atención en las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?

1.3.2. Problemas Secundarios

Problema Secundario 1

¿En qué medida la gestión de compras influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?

Problema Secundario 2

¿En qué medida el control de existencias influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?

Problema Secundario 3

¿En qué medida el uso de TIC's influye en la dinamicidad de atención en las Área de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la innovación logística influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar en qué medida la gestión de compras influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Objetivo Específico 2

Definir en qué medida el control de existencias influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Objetivo Específico 3

Determinar en qué medida el uso de TIC's influye en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL:

La innovación logística influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019

1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:

- Hipótesis Secundaria 1

La gestión de compras influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

- Hipótesis Secundaria 2

El control de existencias influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

- **Hipótesis Secundaria 3**

El uso de TIC's influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

1.5.3. Variables (definición conceptual y operacional)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

- **INNOVACIÓN LOGÍSTICA.**

o **Definición:**

El término "logística" (del inglés: logistics) se ha tomado del dominio militar para ser utilizado en el mundo organizacional como el término que, en sentido general, se refiere a: 1) el posible flujo de recursos al que va una entidad necesitar realizar sus actividades; y 2) todas las operaciones y tareas asociadas con el envío de productos, artículos, suministros y materiales al punto de consumo o uso. Por tanto, el éxito final de los buenos servicios que una entidad brinda depende en una buena parte, de la logística. Innovar en planificación de estas operaciones es proponer la reingeniería o nuevas alternativas de solución a la lentitud o retraso en la distribución y entrega de productos, artículos, insumos y materiales a los usuarios de la organización.

- **DIMENSIONES DE LA INNOVACIÓN LOGISTICA**

o **Gestión de Compras**

La compra es la función logística a través de la cual se abastece a una empresa del material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de adquisición, provisión, provisión o

entrega. Las compras implican un proceso complejo que va más allá de las negociaciones y el esfuerzo burocrático. Con una buena gestión de compras, la empresa es capaz de ahorrar costos, satisfacer al usuario interno en términos de tiempo y cantidad, y lograr ventajas institucionales directas, ya que la gestión de compras y aprovisionamientos son determinantes para el éxito o fracaso de la empresa. Es una serie de actividades que la empresa realiza con el fin de satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible, al menor costo, con la calidad adecuada y en el momento adecuado.

- **Control de Existencias**

El control de inventarios es un medio que registra las entradas y salidas de un producto en el almacén o cualquier tipo de pérdida o ajuste en el inventario, además tiene la capacidad de registrar hasta un cierto número de " entradas o salidas del almacén, con los respectivos formatos y documentos o mediante el uso de sistemas informáticos adecuados.

- **Uso de TIC's**

Actualmente, existe una amplia variedad de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se utilizan para la transformación de procesos y operaciones logísticas en las entidades públicas, su uso hará más dinámico el proceso logístico dentro de las mismas. En la logística inbound o de aprovisionamiento, existen, entre otras, diversas ofertas de sistemas, programas y aplicaciones que mejoran ostensiblemente el panorama dinámico de estas actividades.

VARIABLE DEPENDIENTE

- DINAMICIDAD DE ATENCIÓN A AREAS

o Definición:

La gestión de recursos humanos es un asunto especialmente complejo y muy delicado donde los resultados se consiguen generalmente a medio plazo y no siempre se pueden valorar utilizando los típicos ratios cuantitativos que solemos utilizar en las empresas porque "todo lo que importa no es fácil de decir". La dinamicidad en atenciones logísticas implica el análisis de necesidades en áreas y órganos de la municipalidad o entidad, luego de ello promediar los tiempos de atención y prever las entregas a tiempo, evitando el cortar procesos o ralentizar los tiempos de los servicios.

- DIMENSIONES DE LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN A AREAS

o Número de Atenciones por Área

Muchas entidades del estado, llevan un control adecuado y pormenorizado de las atenciones por cada una de la Áreas y Órganos de la misma, ello permite promediar, luego de un registro constante, el número de artículos o material que requiere mensualmente; permitiendo adelantarse a la entrega de los mismos.

o Registro de Entregas por Usuario

Es un registro pormenorizado por encargado de Área u Órgano de la entidad; a diferencia del número de atenciones por Área, el registro de entregas por usuario permite determinar responsabilidades por cada entrega, con ello se tiene un control adecuado y detallado del usuario final que hace uso del bien, artículo o material.

- **Compromiso organizacional**

Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su relación con ella. Por lo tanto, la participación en el trabajo significa identificar y participar en un trabajo específico, sin desperdiciar materiales o productos; mientras que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización o entidad. Es la creencia, la aceptación de los objetivos y valores de la organización y la voluntad de realizar un esfuerzo considerable en beneficio de la entidad u organización.<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

- VARIABLE INDEPENDIENTE

- **INNOVACIÓN LOGÍSTICA:**

Mejorar la forma de dotar a las organizaciones y entidades de los medios necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades de bienes y servicios solicitados por cada uno de los órganos estructuradores de la entidad. Definir, rediseñar e implementar procesos y métodos que faciliten las decisiones y la ejecución de las acciones de cada unidad de la empresa para optimizar sus objetivos a nivel global.

- VARIABLE DEPENDIENTE

- **DINAMICIDAD DE ATENCIÓN A AREAS**

Se da por mejorar ostensiblemente los tiempos de atención a los requerimientos de necesidades de las Áreas usuarias al interior de una entidad, evitando las quejas por demoras en la atención de los mismos; todo depende de los tiempos promedios de consumo que el Área de Logística posea de acuerdo a las Área o dependencias.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE INNOVACIÓN LOGÍSTICA	El término "logística" (del inglés: Logistics) ha sido tomado del ámbito militar para ser utilizado en el mundo organizacional como el término que, en un sentido general, se refiere: 1) al posible flujo de los recursos que una entidad va a necesitar para la realización de sus actividades; y 2) al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos, artículos, insumos y materiales al punto de consumo o de uso.	Mejorar la forma de PROPORCIONAR a las organizaciones y entidades de MEDIOS necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades de bienes y de servicios solicitados por cada uno de los órganos estructurales de la entidad. Definir, rediseñar e implantar procesos y métodos que faciliten que las decisiones y la ejecución de las acciones de cada unidad de la empresa optimicen de forma global los objetivos de ésta.	Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Número de compras anuales - Número de proveedores registrados - Periodo de anticipación de compras - Presupuestos adecuados para compras 	- 1, 2, 3, 4
			Control de Existencias	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de Kardex físicos - Control de stocks de entrada y salida - Agrupamiento adecuado de existencias por tipo. 	- 5, 6, 7
			Uso de TIC's	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de software adecuado para control de inventarios. - Existencia de equipos informáticos adecuados y en cantidad suficiente en el Área de Logística. - Conocimiento del manejo pormenorizado de software de inventario / logístico. 	- 8, 9, 10
VARIABLE DEPENDIENTE DINÁMICIDAD EN ATENCIÓN A AREAS	La gestión de personas es un asunto especialmente complicado, muy sensible, donde los resultados generalmente se logran a medio plazo y no siempre son evaluables con las típicas ratios cuantitativas que usamos habitualmente en las entidades porque "no todo lo que cuenta es fácil de contar".	Se da por mejorar ostensiblemente los tiempos de atención a los requerimientos de necesidades de las Áreas usuarias al interior de una entidad, evitando las quejas por demoras en la atención de los mismos; todo depende de los tiempos promedios de consumo que el Área de Logística posea de acuerdo a las Área o dependencias.	Número de atenciones por Área	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de atenciones (entregas) realizadas - Registro promedio de consumo por Área. - Control de tiempos promedio de atención por Área. 	- 11, 12, 13
			Registro de entregas por usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de usuarios encargados por Área. - Control pormenorizado de entregas. 	- 14, 15
			Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas por Área e función de materiales - Número de reuniones de coordinación mensuales con el Área de Logística. - Nivel de logros institucionales. 	- 16, 17, 18

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

La forma de investigación Aplicada recibe hoy en día el nombre de “investigación práctica o empírica”, cuya característica se da porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros nuevos, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación.

En esta investigación se considerará el tipo de investigación Aplicada, ya que se tiene conocimiento sobre la problemática que existe en el Área de Logística de la Municipalidad Distrital de Laramate - departamento de Ayacucho; así mismo, se centrará en el análisis y plantear alternativas de solución a los problemas que se están generando al no contar con un desarrollo de alternativas de solución a problemas de índole logístico y de distribución al interior de la entidad.

El objetivo de la investigación aplicada es predecir un comportamiento específico de la situación actual en el Área de Logística de la Municipalidad Distrital de Laramate - departamento de Ayacucho, en relación a la distribución adecuada y en el tiempo adecuado de materiales y útiles.

b) Nivel de Investigación

Nuestra investigación es Descriptiva, ya que se determinará el nivel de relación entre las variables. Las asociaciones entre variables nos darán las pautas para precisar y dilucidar las influencias y relación causa – efecto.

Este diseño se basa en la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados en la investigación.

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a) Método de Investigación

El tipo de investigación de diseño es No experimental, cuyo método de investigación será hipotética. Se utilizará el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laramate - departamento de Ayacucho.

b) Diseño de Investigación

El diseño que se aplicará será Correlacional, ya que se recolectan y analizan datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen, en un solo momento y con conceptos nuevos para cada parte del proceso de investigación. Explorable.com (2017).

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Chávez, J. (2007). Nos indica que la población de un estudio se define como “el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados”. En su criterio se percibe que una población está conformada por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos de otros.

La población del presente trabajo de investigación estará constituida por el personal que labora en de la Municipalidad

Distrital de Laramate - departamento de Ayacucho, la cual está integrada por 19 trabajadores.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

CIUDAD DE ICA		
DESCRIPCIÓN	Trabajadores	TOTAL
Trabajadores de la Municipalidad	19	19

FUENTE: Departamento de Recursos Humanos

b) Muestra

En este caso de investigación, para determinar la muestra se tendrá en cuenta el muestreo de tipo Censal ya que participa la totalidad de trabajadores (19), que laboran en la Municipalidad Distrital de Laramate - departamento de Ayacucho, debido a que el número no es muy significativo y para los mejores efectos del presente trabajo de investigación, será necesario estudiar a la totalidad.

MUESTRA

CIUDAD DE ICA		
DESCRIPCIÓN	Trabajadores	TOTAL
Trabajadores de la Municipalidad	19	19

FUENTE: Departamento de Recursos Humanos

1.6.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

a) Técnicas

Se utilizará la técnica de la encuesta ya que nos permitirá la recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario directo. A través de esta encuesta podremos conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos organizacionales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laramate -

departamento de Ayacucho, que permitan dilucidar conceptos y apreciaciones referentes a las variables de estudio: innovación en planificación de operaciones logísticas y la dinamicidad de atención en el Área de Logística de la citada Municipalidad.

b) Instrumentos

Para la presente investigación, el cuestionario será un instrumento auto administrado.

Las fuentes que se utilizarán para la investigación, son las fuentes primarias, dado que tenemos un problema definido a investigar, así como fuentes secundarias dado que existen en diversas fuentes información valiosa que podemos consultar, analizar y utilizarla en nuestra investigación. En este sentido, las respuestas que se obtuvieron, fueron de seriedad y sinceridad exigida por el encargado de la investigación a los trabajadores de la entidad; y para las respuestas se elaboró una Escala de Likert con las opciones SI (3), A VECES (2), NO (1).

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

El presente trabajo de investigación es propuesto como una alternativa de solución a los problemas de índole logístico y su dinamicidad de atención a los usuarios de una Municipalidad Distrital, es por ello que será de mucha utilidad para la entidad municipal del distrito de Laramate, provincia de Lucanas, departamento de Ayacucho; desde un punto de vista administrativo se propondrá innovar en la planificación de operaciones logísticas que contribuyan favorablemente a solucionar problemas de atención oportuna, permanente y adecuada a los usuarios de la entidad, razón por la cual, la presente investigación, interesará a cualquier municipalidad que se encuentre en una situación similar.

i. Justificación Teórica

Por medio del desarrollo de la averiguación se pone a prueba las teorías en relación a la innovación en temas logísticos que la entidad realiza y la dinamicidad en las atenciones a las áreas usuarias.

De igual manera, es una posibilidad que faculta conocer la manera de operaciones logísticas que el área pertinente hace; organización y procesos administrativos con la probabilidad a la organización de mejorar sus formas de atenciones con el fin de obtener resultados positivos y satisfactorios entre usuarios.

ii. Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad conocer como son las atenciones logísticas, para lograr diagnosticar varias dificultades o problemas que dañan el buen desarrollo dinámico de la entrega de materiales y útiles a áreas usuarias de una entidad municipal. Cabe resaltar que el capital humano bien organizado administrativamente es el primordial componente que influye en la construcción del valor, como para los trabajadores; de esta forma como para los usuarios.

De igual manera, este análisis se hizo con el fin de establecer los inconvenientes que crea cualquier planteamiento de cualquier sistema logístico en ocasiones ilógico.

iii. Justificación Metodológica

El proceso científico que se usó, incluido la construcción de cualquier nuevo instrumento de recolección de datos, sirvió de apoyo como precedentes para las futuras indagaciones que

realicen los egresados de las universidades orientadas a indagar en relación a los sistemas logísticos de una entidad y la dinamicidad en las atenciones.

iv. Justificación Social

Los resultados, además de estar dirigidas a la gerencia de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, que son quienes toman las decisiones, además, desde luego se adoptarán actividades favorables a grado de colaboradores con el objetivo de mejorar o aumentar la dinamicidad de las entregas de materiales y útiles a las áreas usuarias en las múltiples etapas de su proceso de servicios. La presente indagación afectará necesariamente a toda la sociedad de la urbe de Ica, mejorando la difusión esta vez de un sistema innovado logístico que permita mejorar o mejorar la dinamicidad de entregas a las áreas usuarias.

b) Importancia

Por otro lado, referente a su alcance, esta indagación abrirá nuevos senderos para estudios sustantivos que presenten situaciones semejantes en las que aquí se expone, sirviendo como marco referencial a estas.

El valor de conocer y saber sobre aspectos logísticos al interior de una entidad pública, como cualquier asunto poco tratado en el entorno de la verdad social del distrito de Laramate - Ayacucho, va a hacer que la presente investigación sea de consulta elección y marco de alusión para alumnos y expertos inmersos en el asunto.

c) Limitaciones

Se observaron algunas limitaciones al realizar la investigación, estas son las siguientes:

- Problemas para obtener información de la entidad, por diferencias de horarios.
- Diferencia de horarios de los colaboradores de la entidad, lo que dificultará el desarrollo de encuestas y entrevistas.
- Deficiencia o falta de coordinación al momento de realizar la aplicación del cuestionario, ya que se realizarán en horarios diferentes por tipo de trabajador gerencial, administrativo u operario.
- Renuencia de los colaboradores de la entidad en contestar preguntas que por recelo no las absuelvan.
- No obtener la totalidad de la información solicitada y en algunos casos no estar actualizada por tratarse de una entidad pública cuyos manuales, reglamentos, estados financieros, planillas etc, están regidas por normas internas de información confidencial.
- Algunos factores económicos para movilización por ser zona lejana. Algunas veces los gerentes y/o administradores de la entidad elegida no se encuentran a la hora pactada para la entrevista por reuniones o actividades imprevistas, teniendo que retornar posteriormente.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A. Antecedentes Internacionales

- Montenegro, C. (2017), en la tesis titulada **“Análisis de los procesos logísticos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el Almacén Local de Medicamentos del Hospital México en el 2017”**, tesis de maestría. Instituto Centroamericano de Administración Pública – Icap. San José, Costa Rica.

El autor concluye:

- Por la similitud del proceso de adquisiciones y el hecho de que está a cargo de los mismos funcionarios, la propuesta realizada para medicamentos almacenables también es apta para medicamentos no LOM para adquisición central, que se distribuyen desde allí almacén general. Por esta razón, este plan se aplica a 533 medicamentos almacenables y 13 medicamentos adquiridos de forma no centralizada que se utilizan en el hospital de la Ciudad de México.
- El proceso general de adquisiciones de medicamentos almacenables en el Hospital de la Ciudad de México está conformado por 18

subprocesos, los cuales se pueden clasificar según las fases del sistema de adquisiciones.

- La base para iniciar el sistema de suministro es la identificación de los medicamentos que deben estar efectivamente disponibles en el hospital de la Ciudad de México y la creación de una lista con ellos, que en esta tesis llamamos la lista local de medicamentos.
- Se necesita mucha información para gestionar el suministro de medicamentos almacenables y no LOM de compras centrales, por lo que es muy útil tener una hoja de cálculo para compilarla. Esta herramienta ya existía en el almacén local, pero necesita mejoras para que la toma de decisiones sea aún más fácil y rápida.
- La descripción del proceso indica que, si bien el personal del almacén local tenía experiencia en la implementación de estos procedimientos de trabajo, al no estar documentados, hubo variabilidad en su ejecución.
- La descripción y validación de los procesos requieren la participación de los responsables que los llevan a cabo y permiten identificar oportunidades de mejora.
- Las causas que afectan el suministro adecuado de medicamentos almacenables en el hospital de la Ciudad de México incluyen factores internos o determinantes del almacén local y factores o condiciones externas.
- Las causas externas más importantes identificadas incluyen el hecho de que el almacén general no entrega las cantidades solicitadas en los pedidos, que hay aumentos drásticos y repentinos en el consumo de ciertos medicamentos y que hay retiros de medicamentos de inventario. A su vez, las causas internas incluyen errores en la gestión de inventario, errores en la preparación de pedidos y stock de seguridad insuficiente.
- Las causas internas pueden corregirse si se abordan las tres causas principales principales, a saber, falta de procedimientos escritos y validados, mejoras en la hoja de cálculo de gestión. para hacerla más

fácil y con más funciones y finalmente, un plan de entrenamiento y capacitación al personal.

- La farmacia local del Hospital México tiene algunas fortalezas y oportunidades que no fueron documentadas en otros estudios, como el compromiso de los empleados, un buen ambiente de trabajo y que los recursos humanos, equipos e insumos son adecuados y de buena calidad. Además, la infraestructura no es un problema importante, ya que permite mantener un stock de seguridad adecuado para la mayoría de las sustancias.
- Aunque las causas externas no pueden ser cambiadas directamente por los funcionarios de acciones locales, algunas de las mejoras propuestas a las causas internas también serán útiles para mitigar el impacto de algunas de las causas externas.
- La propuesta de mejora se ha desarrollado a partir de los problemas identificados en la descripción de los procesos, así como los descubiertos mediante herramientas de calidad.
- En el plan de mejora de los problemas identificados en el estudio de procesos, se encontró que la mayoría de estos tienen un impacto importante en la prevención de deficiencias y pueden implementarse en el corto plazo. Muchos de ellos están relacionados con tener información de manera ordenada y oportuna, y la mayoría están asociados a los procesos relacionados con la programación de necesidades de medicamentos.
- En cuanto al plan de mejora de los problemas que existen con las herramientas de calidad, estos están más relacionados con errores en los procesos que se llevan a cabo, por lo que la propuesta de gestión se sustenta en tres pilares: creación de un manual de procedimiento interno, mejora de hojas de cálculo utilizadas para la gestión de suministros y la formación del personal.

- González, L., (2015), en la tesis titulada **“Propuesta de mejora del proceso logístico de aprovisionamiento de materiales y equipos de una empresa de telecomunicaciones”**, tesis de licenciatura, Universidad: Instituto Politécnico Nacional, México.

La autora concluye:

1. A través de esta investigación, al sumar procesos a la cadena de suministro actual del almacén de repuestos, es posible analizar, planificar y controlar cada una de las fases para que se incluya información de calidad en cada fase de los ciclos y así poder para hacer efectivos los procesos y hacerlo de manera eficiente.
2. Además, en el caso del almacén de repuestos, es necesario prever para reaccionar a las demandas de los usuarios y de esta manera sincronizar el proceso coordinado entre las áreas de valor agregado y hacer eficiente la cadena de suministro. mejor nivel de capacidad de respuesta, lo que finalmente se traduce en un alto nivel de servicio al usuario, mayores ventas, mayor participación de mercado y mayor rentabilidad.
3. El objetivo de la integración y cooperación en toda la cadena de suministro es sincronizarla con la demanda, ya que la optimización de los procesos individuales no conduce a una optimización global de la cadena de suministro.
4. Por tanto, los objetivos planteados al inicio de esta investigación se han cumplido porque:
 - ✓ Se esperaban todas las eventualidades que pongan en peligro la planificación del almacén de repuestos. Evaluando el proceso de entrega así como el nivel de servicio de proveedores y usuarios.
 - ✓ Contribuyó a la planificación del almacén de repuestos de forma lógica y sistemática, en línea con la estrategia de visión a corto, mediano y largo plazo. Definiendo los procesos faltantes para la unificación del flujo de la cadena de suministro y mostrando el alcance de las actividades de los actores individuales en el almacén de repuestos.

- ✓ La incertidumbre se mantuvo bajo control tanto como fue posible mediante el análisis de un pronóstico y asegurando su precisión y seguimiento.
 - 5. Esto conduce al logro del objetivo general de mejorar el nivel de servicio del proceso de aprovisionamiento en términos de reducción del tiempo de espera de materiales y equipos, mediante el análisis y rediseño de dicho proceso.
 - 6. De tal forma que permita ofrecer un compromiso realista entre las necesidades y expectativas del usuario y los costes de los servicios asociados, de forma que estos sean asumidos tanto por el usuario como por la organización usuaria.
- Sulecio, H. (2015), en la tesis titulada “**Diseño de un sistema logístico de abastecimiento para la Municipalidad de el Tejar Chimaltenango**”, tesis de licenciatura. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, Escuela de Mecánica Industrial. Guatemala.

El autor concluye:

1. El aprovisionamiento es una de las funciones comunes y básicas de cualquier organización, ya que cada una de ellas depende (aunque en mayor o menor medida) de los materiales y suministros de otras empresas. Ninguna organización es autosuficiente, además, la persona responsable de la entrega debe ser muy consciente del papel de un elemento de compra para poder completar una transacción adecuada.
2. El proceso administrativo de contratación en general no se limita al momento del intercambio comercial (sujeto al valor a cambio de producto o insumo). Desde este punto de vista, lo que realmente se está haciendo es un simple trueque. El proceso como tal cubre toda

la función administrativa de la entidad que regula las adquisiciones dentro de la organización. Esto quiere decir que la compra realmente comienza en el momento en que surge la necesidad, se somete a selección y análisis de proveedores, se completa la transacción comercial y el círculo se cierra en el momento en que se atiende la necesidad mediante la entrega del bien o servicio requerido.

3. Al implementar un sistema de abastecimiento centralizado, también se debe considerar la capacidad económica o financiera del municipio para determinar niveles mayores o menores de abastecimiento, consumo, reserva, capacidad instalada de la empresa y el nivel de uso del mismo, la mano de obra disponible y el nivel de instalación.
4. El sistema de distribución interna en el municipio depende exclusivamente del departamento central de abastecimiento, que regula todo el proceso de adquisiciones en el municipio. Es el responsable de la distribución de los materiales y suministros que necesita.
5. La selección de proveedores y su desarrollo es uno de los elementos fundamentales del proceso de suministro continuo. Las consideraciones en su elección combinan criterios como: precio, calidad de sus productos, tiempo de entrega, imagen de mercado, soporte técnico y sobre todo capacidad de adaptación a las necesidades.
6. Los principios a los que debe referirse un sistema de abastecimiento, como los analizados en este trabajo, son: Mantener centralizado su departamento de compras, esto brinda un mejor control en el proceso de compras; desarrollo de proveedores, establecimiento de vínculos administrativos que permitan mejorar la calidad de los productos adquiridos. Las mejoras en la política de inventarios ayudan a establecer canales de distribución más eficientes.
7. Al implementar un nuevo sistema dentro de la organización, el principal problema a resolver no es el desarrollo real de la solución a lograr, sino el rechazo generado en su proceso de implementación.

Tal rechazo se conoce como resistencia al cambio, un conflicto que ha llevado al rechazo de grandes soluciones a problemas organizacionales.

8. El área de responsabilidad de cada organización juega un papel importante y, sobre todo, tiene una influencia relevante en sus costos. consecuentemente en los precios que a su vez afectan los servicios que presta. El éxito de una organización pública creada para ofrecer servicios de beneficio social se debe en gran medida a que puede lograr una combinación razonable de cantidad, calidad, oportunidad y costo de los bienes o servicios que necesita para su óptimo funcionamiento.
- Pizzi, V. (2014), en la tesis titulada “**Mejoramiento del sistema logístico de aprovisionamiento de una empresa francesa de telecomunicaciones**”, tesis de licenciatura, Universidad Simón Bolívar – Venezuela

La autora concluye:

1. El método FMEA (Análisis modal de fallas y efectos) es una herramienta muy útil para determinar las causas sensibles de los efectos negativos en un sistema. Este estudio permitió enfocar esfuerzos y acciones en áreas específicas para tomar acciones preventivas y correctivas en los procesos más vulnerables.
2. Se observó que la ocurrencia de una falla en el suministro de material generalmente culpaba irremediablemente al departamento de adquisiciones, aunque no fue la causa del revés. Las tareas de adquisición dependen en gran medida del trabajo de otros departamentos y otros gerentes. Los análisis realizados revelaron que muchas de las causas de ineficiencias en estos procesos provienen de departamentos externos.

3. Cambiar las modalidades de trabajo de los grupos es una tarea compleja, especialmente si los parámetros bajo los cuales se regulan están establecidos desde hace mucho tiempo. Es común encontrar gerentes que solo supervisan las próximas actividades que necesitan desarrollar, olvidándose de los objetivos comunes de la empresa. En varias ocasiones, ciertos gerentes rechazaron los cambios, la falta de flexibilidad y la falta de voluntad para satisfacer las necesidades de otros gerentes, y se enfocaron solo en sus acciones que tenían un impacto directo más que en el bienestar de la empresa. Muchos de los problemas a los que se enfrentan las empresas y su desempeño general residen en los aspectos humanos y la inteligencia social de los trabajadores, trabajando en equipo y entendiendo los intereses colectivos.
4. Hay muchos métodos matemáticos que se pueden utilizar para calcular las proyecciones de inventario y medir la confiabilidad de esas proyecciones en función de los resultados reales. En la práctica, sin embargo, es necesario conocer y comprender las variables que intervienen específicamente en el sistema de inventario de cualquier empresa para combinar los mejores métodos de planificación.

➤ Vargas, P. (2014), en la tesis titulada “**Diseño e implementación de indicadores de gestión bajo la metodología del Balanced Scorecard (cuadro de mando integral) para el proceso de abastecimiento de bienes y servicios en el sector público**”, tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador.

El autor concluye:

Generales:

- El Balanced Scorecard implementado en DIRABA ha permitido aclarar y traducir la visión y estrategia, comunicar y vincular las

metas e indicadores estratégicos, ayudar a planificar, fijar metas y adecuar las iniciativas estratégicas, lo que facilita la gestión del directorio.

- La estrategia fue definida a nivel gerencial, comunicada e implementada porque había una clara conexión entre el nivel estratégico, táctico y operativo. Además, se creó una estrategia común entre los gerentes.
- La implementación del Cuadro de Mando Integral ha facilitado la gestión de los gerentes y en particular de la Dirección de DIRABA, enfocándose en sus esfuerzos para cumplir con su función básica, metas estratégicas y avanzar hacia el logro de su visión
- Balanced Scorecard ha requerido un gran esfuerzo para su diseño e implementación, por lo que un modelo bien desarrollado con la supervisión y compromiso de la Dirección, además de la asignación de recursos y esfuerzos adecuados, nos ha permitido contar con una herramienta de gestión estratégica para mejorar DIRABA- la administración.

Específicas:

Los resultados del caso práctico denotan las siguientes conclusiones:

En la perspectiva Usuario:

En su objetivo estratégico Obtener el cumplimiento de los requisitos de Abastecimiento de DIGMAT, el resultado fue inferior a su objetivo, esto se debió al resultado obtenido por sus tres indicadores, ya que surge del promedio de ellos, entre los cuales se puede señalar que el " El indicador "Nivel de cumplimiento de procesamiento de O / C pendiente" obtuvo una puntuación de cero en comparación con su objetivo de uno

por año. Es decir, no ha tenido ningún tipo de avance desde su origen, provocando un impacto significativo

Desde un punto de vista financiero:

En su objetivo estratégico Ejecutar Efectivamente el Presupuesto, el resultado fue igual a su objetivo, debido a la influencia directa de su único indicador que tuvo el mismo resultado, 80,59% frente a su meta de 80%.

Desde la perspectiva de los Procesos Internos:

En su objetivo de adquirir las necesidades de DIGMAT en tiempo y forma, el resultado fue menor a su objetivo, debido a que sus dos indicadores, en particular el indicador "Tiempo promedio de solicitud de compra del Proveedor", tuvo un resultado de 0.44 antes de su meta. de 0,7, con tendencia a disminuir, siendo la que influye significativamente en su resultado.

Su objetivo Reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de materiales en importación, el resultado fue superior a su objetivo, producto de sus seis indicadores, de los cuales cuatro superaron su meta y tienen una tendencia positiva, reflejándose en este objetivo que también tiene una tendencia positiva.

Su objetivo Lograr la eficiencia de catalogación, el resultado, estuvo por debajo de su meta, debido a que su único indicador, que también estuvo por debajo de su meta, cuantificando en 0,13 frente a su meta de 0,05.

El Objetivo "Recibir, Almacenar y Conservar Materiales en Forma Adecuada", el resultado fue superior a su meta, ya que como resultado de sus cinco indicadores, también mostró una tendencia a la baja.

Desde la perspectiva del aprendizaje y el crecimiento:

El objetivo "Lograr las habilidades requeridas en la Matriz de Conocimiento", el resultado fue superior a su objetivo, con una tendencia al alza, como resultado de su único indicador que tuvo el mismo resultado, cuantificado en 75,19% con un objetivo de 89%.

En el Objetivo "Base de Datos Actualizada para Control de Inventario", el resultado fue superior a su meta, con tendencia al alza, por su único indicador que tuvo el mismo resultado, cuantificado en 1 con meta de 0.05.

B. Antecedentes Nacionales

- Arroyo, N., Benito, R. (2019), en la tesis titulada "**La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018**", Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.

Los autores concluyen:

Se ha determinado la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión de la logística y la calidad de servicio del personal administrativo de la subdirección de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 29, donde se obtuvo una tasa de significancia de dos colas de 0.008 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 86.8%.

Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de gestión de recursos tecnológicos en la subgestión logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 30, donde se

obtuvo una significancia bilateral de 0.023 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 78.6%.

Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de gestión de recursos humanos en la subgestión logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 31, donde se obtuvo una significancia de dos colas de 0.041 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 80.3%.

Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión gestión logística y capacidad de respuesta en la subgestión logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 32, donde se obtuvo una significancia de dos colas de 0.028 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 81.9%.

Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de empatía en la subgestión logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 33, donde se obtuvo una significancia de dos colas de 0.037 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 79.4%.

Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de cortesía en la subgestión logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; Con base en los resultados obtenidos en la Tabla 34, donde se obtuvo una significancia de dos colas de 0.021 entre las variables de búsqueda, también mostró una alta correlación positiva con 82.7%.

- Cántaro, L. (2017), en la tesis titulada **“Influencia del sistema administrativo en el área de logística en la Municipalidad Distrital de Pariacoto”**, tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Chimbote, Perú.

El autor concluye:

La institución tiene debilidades en cuanto a la formación académica de los servidores públicos en posiciones de liderazgo. Tu nivel de educación no ha mejorado. No se financia la participación en cursos técnicos y / o diplomados, ni la participación en eventos de formación más pequeños (cursos, seminarios, talleres, etc.). La institución no contribuye a la financiación de cursos de actualización y no se financia el estudio durante la fase de trabajo.

Más del 50% de los servidores públicos con cargos no ha definido su nivel de responsabilidad, sus competencias y su relación con los demás cargos establecidos en la estructura organizativa, es decir, la mitad de los servidores públicos tienen deficiencias administrativas al momento de intervenir en el desempeño de sus funciones. Tampoco cuentan con un manual de código de conducta, razón por la cual cierto número de funcionarios no cuenta con el manual de organización y funcionamiento, que enumera las tareas de los puestos individuales.

El personal de logística no está adecuadamente capacitado en los procedimientos de gestión, tiene un conocimiento insuficiente de normativas como: ley de adquisiciones y adquisiciones, normas técnicas de control interno, normas internas reconocidas, etc.

La eficiencia del desempeño laboral del área de logística es baja, ya que los requerimientos de las áreas a nivel institucional no se cumplen a tiempo. Existe una falta de comunicación y coordinación de trabajo para limitar la solución a los problemas planteados en la gestión logística.

- Huamanchumo, M. (2015), en la tesis titulada “**Modelamiento de procesos para la mejora de la gestión logística en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa-Chiclayo.**”, tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

La autora concluye:

El objetivo principal de esta investigación fue modelar los procesos para mejorar la gestión logística en el municipio de Santa Rosa como parte de la herramienta Bizagi. Se llevó a cabo para identificar los puntos críticos que están provocando que la división de logística no pueda gestionar todos y cada uno de los procesos para lograr resultados globales que estén alineados para alcanzar sus metas. Asimismo, se analizó e identificó el proceso que debía priorizarse para la simplificación y modelación mediante indicadores de gestión que se utilizaron para medir, comparar y mejorar el desempeño del área. Para ello, en primer lugar, se realizó el diagnóstico de la situación actual del área, en el que se conoció la estructura organizativa, usuarios, proveedores y servicios ofrecidos. Posteriormente se recogió la información analítica que permitió diseñar el proceso de atención de requerimientos, identificando así las mejoras en el proceso. Como resultado, se establecieron los indicadores de gestión. Con los resultados obtenidos, se decidió, por lo tanto, elaborar el plan anual de adquisiciones y contratos, ya que el área tendrá capacidad para atender las áreas usuarias del municipio si está debidamente programada. De esta forma, se definieron medidas de mejora para adaptarse a los cambios del entorno, controlar las actividades que se llevan a cabo de forma global y conseguir un mayor enfoque en la consecución de metas y objetivos.

- Masgos, P. (2014), en la tesis titulada “**La planificación y su relación con los procesos logísticos en el área de logística de CORPAC S.A. año 2013**”, tesis de maestría, Escuela de Pos Grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.

El autor concluye:

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre los procesos de planeación y logística en el área logística de CORPAC SA En 2013, la población fue de 57 personas, la muestra censal consideró a toda la población, en la cual la variable fue usado:

Planificación y la variable: Procesos logísticos.

El método utilizado en la investigación fue hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño de niveles no experimentales

transversal correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló mediante la aplicación de los instrumentos: Cuestionario de planificación, que constaba de 40 preguntas en la escala Likert (muy poco, poco, medio, mucho y mucho) y el Cuestionario sobre procesos logísticos que constaba de 23 preguntas, en escala Likert (muy en desacuerdo, en desacuerdo, en desacuerdo o en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaba información sobre planificación (conocimiento, participación, evaluación) y procesos logísticos (contratación bienes y servicios, y ejecución del plan anual de contratación), mediante la evaluación de sus diferentes dimensiones, cuyos resultados se presentan en forma gráfica y textual.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La planificación se relaciona significativa y positivamente con los procesos logísticos en el área logística de CORPAC S.A. habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.893, lo que representa un alto nivel de correlación.

- Silveyra, D. (2014), en la tesis titulada “**Influencia de la eficiencia de la Sub Gerencia de Logística en la gestión de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión**”, tesis de licenciatura, Escuela

Académico Profesional de Administración, Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú.

La Autora concluye:

El 9,26% de los inventarios que representan el 80% de los costos corresponden a artículos tipo A, el 19,46% de los inventarios que representan el 15% de los costos de los artículos corresponden a artículos tipo B y el 71,28% de los inventarios representan el 5% de los costos correspondientes al tipo C, de un total de 1372 artículos analizados.

Durante el período de estudio pérdidas de s /. 34.580,24 correspondientes a un total de 219.745 artículos obsoletos, defectuosos y perdidos.

El uso de un sistema informático ineficiente afecta las actividades realizadas, ya que existen dos programas que se utilizan simultáneamente, uno para registrar los ingresos y el otro para registrar los gastos de los artículos.

Un total de 1,552 artículos fueron contabilizados en la recopilación y comparación de los documentos para el período estudiado, en dichos registros no se detallaba la información, ni los mismos ni los mismos artículos en cada mes.

Resultó que no se hicieron cálculos para obtener los valores mínimos de las existencias.

- El Stock de Seguridad es calculado mediante el valor de la Media de salida (promedio de la demanda de los 3 últimos meses) por 3 meses (tiempo que tarda el proveedor, cambios de pedido o diseño del producto, autorización de dirección)
- No se han calculado valores de Stock Máximo.

Con el plan de mejoramiento se corregirá la gestión del municipio provincial de Sánchez Carrión ya que se reducirán costos y se incrementará el cumplimiento de metas.

El plan de mejora propuesto prioriza las actividades a realizar en función del costo, la dificultad y el período de implementación. Las actividades a realizar de acuerdo con el grado de impacto y prioridad que se obtenga son:

- a) Realice una calificación ABC para la ubicación (consumo unitario).
- b) Clasificación ABC de artículos (consumo monetario).
- c) Diseñar un sistema óptimo con un inventario mínimo y un inventario de seguridad.
- d) La lista de artículos existentes debe tener un alto porcentaje de precisión.
- e) Conoce el comportamiento de la demanda, estacionalidad. Registro de inventario detallado.
- f) Definición de políticas de inventario adecuadas.
- g) Estandarización de la unidad de carga.
- h) Sepa si se requieren condiciones especiales de almacenamiento.
- i) Defina los parámetros de suministro y conozca el costo unitario de cada artículo, familia de productos.
- j) Control de inventario
- k) Desarrollo de un sistema de información acorde a necesidades.

En el desarrollo de este trabajo se descubrieron muchas razones que justifican el desarrollo de un plan de mejora. Lo más importante, sin embargo, se relaciona con el pensamiento de lo que no está planeado y pierde las oportunidades de lograr los resultados que se desea, ya que los recursos siempre son escasos y los escasos se pueden utilizar en actividades que generen mayor rentabilidad.

- Loaiza, M. (2014), en la tesis titulada “**Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico: teoría y ejemplo aplicativo**”, tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

La autora concluye:

La mejora de procesos es una herramienta imprescindible para todas las empresas porque permite la renovación de los procesos administrativos y operativos, pero para el proyecto en estudio, el objetivo era optimizar la atención al cliente.

Se realizó un diagnóstico para perseguir el objetivo comercial de brindar un mejor servicio y una mejor atención al cliente.

Con las herramientas de calidad se logró identificar cinco problemas básicos en el origen del retraso del proceso documental: sistemas de información ineficientes, retrasos en el transporte del contenedor, uso de máquinas en otras actividades, falta de personal y falta de capacidad en almacenes.

Se crea un escenario (duración de 5 días) con el alquiler de un buque portacontenedores, un montacargas exclusivo para el área de almacén y se agrega un trabajador de almacén al equipo operativo, se atacan dos problemas: la falta de personal y el traslado del contenedor a la zona, y es posible optimizar el tiempo en un 18,52%.

Se propone un plan de acción para abordar los problemas identificados y aumentar el porcentaje de mejora observado.

Con la evaluación económica se comprueba que las soluciones propuestas, es decir, contar con máquinas y personal, han generado una mejora en el coste del servicio de almacén del 59,30% anual.

Se identifica el costo mínimo o punto de equilibrio del servicio de apertura para no generar pérdidas en ninguna inversión.

C. Antecedentes Regionales / Locales

- Pillihuamán, C. (2018), en la tesis titulada “**Abastecimiento y gestión de logística de la Corte Superior de Justicia de Ica – 2016**”, tesis de maestría. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Ica, Perú.

El autor concluye:

Primero

A partir de los resultados presentados en la tabla adjunta, se presentan las estadísticas en cuanto al grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman de 0.363 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, en comparación con el (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, La oferta está relacionada con la gestión logística en la Corte Superior de Justicia de Ica.

Segundo

En cuanto al resultado específico, los resultados que se pueden ver en la tabla adjunta se muestran en la tabla, las estadísticas se presentan en cuanto al grado de correlación entre las variables determinado por el Rho de Spearman 0.396 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables , en comparación con (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la determinación de necesidades de abastecimiento está relacionada con la gestión logística en la Corte Superior de Justicia de Ica.

Tercero

En cuanto al resultado específico, los resultados presentados en la tabla adjuntan se presentan en la tabla, las estadísticas se presentan en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por

Spearman Rho. 0.324 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, versus (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la consolidación de las necesidades de abastecimiento se relaciona con la gestión logística en el Superior Tribunal de Justicia de Ica.

Cuarto

Asimismo, en relación al resultado específico, los resultados presentados en la tabla adjunta se presentan en la tabla, las estadísticas se presentan en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Spearman Rho 0.387 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, frente a (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, el plan de abastecimiento está relacionado con la gestión logística en la Corte Superior de Justicia de Ica.

Quinto

En cuanto al resultado específico, los resultados presentados en la tabla adjuntan se presentan en la tabla, las estadísticas se presentan en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman. 0.348 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, versus (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la ejecución del cronograma de suministro se relaciona con la gestión logística en el Tribunal Superior de Justicia de Ica.

Sexto

Finalmente, en relación al resultado específico, los resultados presentados en la tabla adjunta se presentan en la tabla, las estadísticas se presentan en cuanto al grado de correlación entre las

variables determinadas por Spearman Rho 0.373 significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, compararon un (grado de significancia estadística) $p < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, la evaluación del cronograma de suministro se relaciona con la gestión logística en la Corte Superior de Justicia de Ica.

- Rozas, M. (2018), en la tesis titulada “**La gestión de almacén en el Gobierno Regional de Ica – 2017**”, tesis de licenciatura, Facultad de Administración, Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Perú.

La autora concluye:

La gestión de almacenes en el gobierno regional de Ica, tiene un valor de 71,17%, lo que podemos calificar de bueno, aunque es cierto que dista mucho de ser excelente, sin embargo, este indicador se explica principalmente por los escasos e insuficientes recursos asignados al área, para la gestión del tiempo en la gestión de inventarios y pedidos, gestión de la calidad del almacén y productividad. La gestión de recursos alcanza un valor de 65.61%, lo que indica que es regular, esto se debe a que actualmente no hay personal necesario, no hay programas de capacitación, los ambientes no son adecuados, falta un presupuesto específico dedicado al área, y la tecnología no es la más adecuada, principalmente por la falta de un sistema integrado de gestión de inventarios. La gestión del tiempo en la unidad de almacén en el gobierno regional de Ica, alcanza un indicador de 74,08%, por lo que se indica que en esta área la gestión es buena, principalmente por el retraso en la entrega de mercancías, el tiempo medio de recepción de pedidos, el tiempo de almacenamiento de los pedidos, el tiempo de preparación de los pedidos y el tiempo de registro de los pedidos que dan un indicador de bien pero que no alcanza la excelencia porque para lograrlo, se asocia en gran medida con recursos. La gestión de la

calidad en la unidad de almacén de la administración regional de Ica, tiene un valor de 77,28%, lo que es un buen valor de gestión, y se explica principalmente por la calidad que se imprime en la entrega de pedidos en la unidad. En el marco de la gestión de la productividad de la unidad de almacén de la administración regional de Ica, alcanza un valor del 62,97%, del cual se especifica que la gestión es regular; Esto se debe principalmente a que no se utiliza correctamente la capacidad física, no se utiliza correctamente el personal disponible, no se utilizan correctamente los recursos tecnológicos, la rotación de inventarios es mínima, no existe stock en cantidad suficiente suministro de los bienes que girar al máximo y hay un stock de almacén muy antiguo.

- Yataco, J. (2015), en la tesis titulada “**Sistema de información para el control de los materiales del área de almacén en la Unidad de Gestión Educativa Local – Chincha – 2013**”, tesis de licenciatura, Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, Universidad Autónoma de Ica. Chincha, Ica, Perú.

El auto concluye:

Los sistemas de información facilitan y optimizan los procesos en las organizaciones, proporcionándoles una mejor toma de decisiones en sus procesos, con el fin de brindar un servicio ágil a los usuarios y sus trabajadores.

El diseño y aplicación de un programa de Control de Materiales en la empresa mejora significativamente el control y organización de materiales, para lograr los objetivos del área.

La implementación exitosa de un sistema de información involucra varios aspectos, en los cuales la formación previa del personal que utilizará el programa es un punto crítico para el cumplimiento de los objetivos fundamentales de la institución.

La evaluación de los recursos técnicos y humanos es muy importante para el desarrollo de información sobre los requerimientos y necesidades de la institución.

- No se hallaron más investigaciones que relacionen sus variables con las variables de estudio de la presente investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CUESTIONES PRELIMINARES

Romper el círculo vicioso de desconfianza que existe dentro de la cadena de suministro público es una tarea difícil, difícil y de largo plazo. La solución es crear un modelo exitoso y replicable.

La contratación pública se basa en un gran conflicto con la confianza: existe mucha desconfianza entre todos los actores involucrados en el círculo contractual estatal. El comprador, que es el estado, desconfía de los proveedores; Los proveedores desconfían del Estado y de la sociedad en general, es decir, el usuario final (quienes recibirán el producto o servicio), desconfían de ambos.

Ante grandes problemas, debemos pensar en grandes soluciones:

La correcta definición del producto o servicio a contratar, vinculada a una planificación seria y con un soporte técnico que contenga información real, evitará compras redundantes e innecesarias.

El proceso de adquisición con el apoyo de información transparente y de fácil acceso, que se suma al procedimiento adecuado en función de las características del producto o servicio, permite crear valor agregado al mejor precio del mercado, tanto para el comprador como para el proveedor. .

Una administración de contratos que tenga en cuenta las circunstancias reales, esté de acuerdo con compromisos que hagan

que la reputación cueste más que las sanciones económicas legales y que busque anticiparse a las circunstancias que puedan afectar el cumplimiento, asegurará que se cumplan los plazos y las entregas a tiempo. Es necesario dejar una política de sanciones para pasar a una política de incentivos.

La distribución organizada frente a las características geográficas de nuestro país permitirá maximizar la capacidad y condiciones de almacenamiento y perecederos, centralización y descentralización de acuerdo con el objetivo específico sin pretender incluir todo en un mismo procedimiento.

Desechar el producto cuando haya cumplido su función evitará escombros y desperdicios que causan daños ambientales y generan costos de seguridad y espacio a escala nacional.

Pero en un círculo donde todos los vínculos desconfían de los demás, será muy difícil que se alcancen las metas, lo que lleva a que suban los costos, se rompan oportunidades y se rompan contratos. La pregunta es: ¿cómo reducir esta desconfianza e incluso cómo romper el círculo vicioso para pasar a un buen círculo de confianza?

La contratación pública es un tema delicado en la administración pública. Se han caracterizado no solo por sus bajos niveles de transparencia, sino también por su ineficacia sin generar beneficios para la ciudadanía.

Ambos factores mencionados generan desconfianza en la gestión logística en el sector público y ante el Estado.

A continuación, explicamos las razones por las que la confianza y la eficiencia son aspectos en los que hay que trabajar y encontrar una mejora continua en la gestión logística en el sector público:

2.2.2. El Estado debe generar confianza como gestor logístico

El gerente público a cargo de la gestión logística, en muchos casos, es designado a discreción de una autoridad, a menudo un representante elegido por el pueblo. A nivel nacional, regional o local, existen funcionarios que trabajan para el Estado y que tienen plena confianza en sí mismos para el desempeño de sus funciones.

Es esta confianza la que no debe ser violada de los proveedores a los ciudadanos, que son los usuarios de los bienes y servicios que contrata el Estado.

“Lamentablemente, los hechos muestran lo contrario y vemos día a día cómo no se cumple esta designación” vigente en la normativa ”y se llevan a cabo una serie de actos que chocan con la transparencia y la honestidad de los actos públicos.

Precisamente, uno de los problemas de la contratación pública es la falta de transparencia, que ha provocado una gran pérdida de prestigio en el sector público entre la ciudadanía.

Para renovar y garantizar este vínculo de confianza entre el Estado y los ciudadanos, destinatarios finales de las acciones del Estado, se deben tomar medidas para proteger al gestor público y así permitirle una mayor independencia en la gestión logística.

"¿Cómo contrarrestar la cuestión de la desconfianza? Debe ser una entidad que albergue a todos los funcionarios administrativos afectados por la licitación pública, y que reporten a dicha entidad y no a cada ministerio u organismo. De esta manera, tendrán la libertad de adquirir lo mejor y no sentir la presión de las autoridades locales para ceder ante trámites inadecuados, estos agentes administrativos deben ser supervisados por los respectivos OIC (Órganos de Control Institucional) y el organismo de quien dependen, que podría SERVIR ”.

2.2.3. La eficiencia siempre termina beneficiando al ciudadano

Los mecanismos de eficiencia tienen como objetivo no solo ahorrar recursos, personal o tiempo, sino también maximizar los niveles de eficiencia con la misma potencia de producción. En el sector público, los mecanismos de eficiencia no solo deben enfocarse en la consecución de los objetivos planificados, sino como una prioridad para brindar bienes y servicios rápidos y de calidad a la ciudadanía.

De esta forma, la aplicación de una política orientada a generar eficiencia en el sector público a través de la gestión logística siempre beneficiará a los ciudadanos. Sin embargo, esta eficiencia no debe ser solo una iniciativa del administrador público sino también del propio Estado.

Siempre debe haber una tendencia a la eficiencia en los documentos que conlleva la contratación pública, pero la normativa vigente hace que la contratación sea engorrosa y que sólo provoca un retraso en la obtención de los bienes, servicios o puestos de trabajo requeridos.

A pesar de ello, el Estado también debe establecer una política de eficiencia en la contratación pública que permita unir los más altos estándares en la materia y asegurar que estos se cumplan en los distintos sectores y en los diferentes niveles de gobierno. Solo fomentando la eficiencia es posible mejorar la confianza de los ciudadanos en el sector público.

2.2.4. A nivel de Municipalidades

En general, una subdirección de logística es el organismo encargado de proporcionar los bienes y servicios necesarios, almacenar, custodiar, distribuir y registrar los bienes del municipio. Tiene a su cargo un funcionario de confianza, con categoría de subdirector, que reporta a la dirección administrativa y financiera.

Son funciones y atribuciones de la Subgerencia de Logística:

- Planificación, programación, implementación y control de la entrega de bienes y servicios y su distribución a las distintas unidades orgánicas del municipio.
- Formular el plan anual de contratos del municipio y sus modificaciones y evaluar su implementación.
- Implementación e implementación de la programación, la adquisición, el almacenamiento y la distribución racional y oportuna de los bienes materiales requeridos por los órganos del municipio.
- Realizar los procesos y control de adquisiciones para que se realicen de acuerdo con las disposiciones legales en esta materia.
- Coordinar con el área de usuarios las especificaciones técnicas para la compra y contratación de los bienes y servicios que necesiten para cumplir con sus planes operativos.
- Organización, gestión e implementación de los procesos técnicos para el almacenamiento, distribución y control de los materiales requeridos por las unidades orgánicas del municipio de acuerdo con la normativa pertinente.
- Realizar inventario en el almacén y coordinarlo con el subdirector de contabilidad y costos.
- Planificación, ejecución y seguimiento de los procesos técnicos para la codificación, asignación y revisión de bienes culturales así como coordinación de la valoración, reevaluación, retirada y excedente de existencias con el departamento responsable.
- Mantener y actualizar el control de sucesiones en relación con el inmovilizado del municipio, realizar el inventario de bienes muebles y el registro de los inmuebles propiedad del municipio, así como la remodelación jurídica física de los derechos de propiedad, que pueden registrarse en de acuerdo con las disposiciones legales al respecto y en coordinación con el asesoramiento legal.

- Verificar y mantener la vigencia de los contratos de seguros de infraestructura municipal, incluida la flota de vehículos; así como su tramitación en caso de reclamaciones o eventos.
- Implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría de los órganos que integran el sistema nacional de control, bajo su responsabilidad, por lo que el superior inmediato debe ser informado de las medidas adoptadas.
- Formulación, actualización y propuesta de la normativa interna de su competencia
- Las demás atribuciones y responsabilidades derivadas de las disposiciones legales o asignadas por la administración y dirección financiera de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

2.2.5. INNOVACIÓN LOGÍSTICA

2.2.5.1. LOGISTICA

La logística es una disciplina que engloba todas las operaciones a realizar para que el producto llegue al consumidor o usuario interno en perfectas condiciones. Por tanto, al abarcar tantas operaciones, existen diferentes tipos de logística.

En el diccionario económico actual se define el concepto de logística. Por supuesto, el concepto es tan amplio que es necesario desagregar su concepto en aspectos mucho más relevantes.

La logística es un punto fundamental para la empresa o la institución. En general, existe una tendencia a creer que la logística tiene que ver con el transporte de productos para la venta. Nada más lejos de la realidad. Ya que, si nos ocupamos de la definición, nos daremos cuenta de que esto es "todo lo necesario" para que el producto o artículo llegue al usuario o al usuario final por ser de una entidad pública.

La logística se puede clasificar según varios aspectos. Podemos clasificar los tipos de logística según la fase del proceso productivo que se realiza y según la estrategia implementada.

2.2.5.1 Tipos de logística según la fase del proceso de servicios

Podríamos resumir el proceso productivo en almacenamiento, transformación (de darse el caso) y distribución. Además, a estas tres etapas, añadiremos el servicio post-entrega. Los tipos de logística según la fase del proceso de servicios son:

a) Logística de aprovisionamiento

Se trata de aquel tipo de logística que se encarga de que la empresa o entidad reciba los materiales necesarios para la producción o prestación de servicios en el plazo adecuado. Entre las funciones principales de la logística de aprovisionamiento se encuentran:

- Elegir los proveedores
- Procurar que los plazos de entrega se cumplan
- Gestión de inventarios
- Analizar las necesidades de producción de la empresa, entidad o institución.
- Estudiar las tendencias de los elementos que se compran
- Asegurar la calidad de las provisiones y/o artículos.

La logística de aprovisionamiento se encarga de todo lo que tiene que ver con ello. Este es un punto esencial en el proceso de producción o servicio. Es muy importante que exista una buena comunicación entre todas las partes para poder adquirir materias primas, artículos o materiales a mejor precio, mejor calidad y dentro del plazo considerado. Si esta sección no funciona bien, la empresa o institución

perderá dinero o una disminución irrazonable de los fondos gubernamentales asignados para este propósito. Puede suceder que la oferta sea mayor, que llegue después de plazo, que llegue en mal estado. Todos estos son pérdidas para la empresa, empresa o institución.

b) Logística de almacenamiento

La logística del almacén forma parte de la denominada logística interna. Asegura que todas las entregas que llegan a la empresa u organización estén correctamente almacenadas y debidamente registradas. Las tareas o funciones de las que es responsable incluyen:

- Actualizar los inventarios
- Registro del lugar en el que se encuentran almacenados
- Planificar las zonas de almacenamiento según el tipo de material, artículo o producto
- Facilitar la incorporación de los aprovisionamientos al proceso de producción
- Indicar cómo serán transportados cada uno de los aprovisionamientos.

En definitiva, la logística de almacén se ocupa de la fase del proceso productivo o de prestación de servicios, que va desde la recepción de suministros en la empresa o unidad hasta su inclusión en el proceso productivo o la prestación de servicios como tal.

c) Logística de producción (servicios)

La logística de producción en los servicios públicos es aquella que asegura que las herramientas y materiales o insumos se trasladen de una fase a otra del

almacenamiento o del proceso de prestación del servicio hasta la finalización del servicio o la conclusión del proceso de entrega al usuario final. La logística de producción en servicios también forma parte de la logística interna.

Desde el momento en que se reciben los suministros desde el almacén hasta su salida, son gestionados por el departamento de logística. Son muchas las empresas o entidades que en el almacenamiento de productos, materiales o insumos experimentan altercados o inconvenientes de todo tipo.

Algunas de las principales tareas atribuibles a la logística de producción en los departamentos incluyen:

- Codificar los productos materiales o suministros
- Transportar los productos intermedios hacia la siguiente fase de entrega
- Procurar que el traslado y entrega sea siguiendo los estándares de calidad
- Preparar el producto final para ser distribuido

Aunque existen otras muchas funciones, podríamos resumirlo en las anteriormente citadas. Sin duda es una parte fundamental donde (en caso de no hacerse bien) se podrá incurrir en mayores costos y menor cantidad distribuida.

d) Logística de distribución

La logística de distribución es aquella que se encarga de transportar los materiales, útiles o suministros a su destino. Dicho destino pueden ser Aras, departamentos, sucursales o sedes de una entidad pública (propiedad de la propia empresa o institución), o el usuario final.

En función de cuál sea el destinatario final de esta fase, la logística tendrá unas características diferentes. No obstante, en general, la logística de distribución se encarga de:

- Tipo y tamaño de embalaje
- Vehículos en los que se transporta
- Zonas en las que se distribuye

Evidentemente, la logística de distribución abarca mucho más. Por lo tanto, cada una de las tareas enumeradas anteriormente debe responder a muchas preguntas. Por ejemplo, en el caso de vehículos a transportar, habrá que pensar si lo hacemos en moto, coche, camión, barco, avión. Además, el transporte elegido dependerá, a su vez, del tipo y tamaño del embalaje y de la ubicación.

Es decir, las tres variables están interrelacionadas. Si tenemos varios tipos de productos (algunos muy frágiles y otros más robustos), debemos tener cuidado de no mezclarlos para que lleguen en buen estado. El vehículo también debe estar acondicionado. Pero, ¿qué pasa si separar los productos frágiles de los no frágiles genera mayores costos? Si no están separados, ¿cuál es el costo adicional para la entidad en tiempo y dinero? Y si no los separamos tendremos menos costes, pero ¿cuál sería el coste de la eventual avería de algunos productos? La logística de distribución se encarga de todo esto, analizando y coordinando todo este tipo de decisiones.

e) Logística inversa

La logística inversa se ocupa del proceso inverso de todos los tipos de logística descritos anteriormente. Es decir precisamente para gestionar todos los posibles residuos

(reutilizables o no), producidos en mal estado o enviados por error. Este aspecto podría formar parte del servicio post-entrega al usuario final de la entidad. Sin embargo, la logística inversa es mucho más que eso. No solo es responsable de devolver los productos devueltos por los usuarios por diversos factores. También asegura que el material sobrante en otras fases del proceso de prestación del servicio se reutilice, recicle o elimine adecuadamente de los productos que se van a depositar en vertederos o eliminarlos como residuos.

2.2.5. La Innovación Logística

La innovación logística también significa un cambio en la mentalidad de los gerentes al hacer negocios.

Todas las empresas comprenden la importancia de renovar sus procesos logísticos para lograr una ventaja competitiva y reducir significativamente los costos.

2.2.6. Innovación logística a la competitividad de las empresas peruanas

La innovación se ha convertido en una necesidad en los procesos logísticos. Las nuevas tendencias de servicio son el estándar en la revisión de los estándares de servicio para las empresas de la industria. Cada vez es más necesario contar con tecnología que permita respuestas ágiles e inmediatas a las demandas de los clientes

2.2.5.1. Procesos automatizados

Una tendencia común en Perú es el avance de la robótica y la automatización de procesos. En las empresas manufactureras, se manifiesta en la fabricación de estanterías de almacén. Ha

permitido incrementar la productividad de las líneas de producción de productos como la cosmética, por ejemplo. Para que las empresas puedan llegar a más clientes en menos tiempo.

El nivel de desarrollo de la robótica en la logística peruana ha cubierto muchas tareas reemplazables. Los almacenes han sido mecanizados y sus puertas de acceso están programadas para abrirse y cerrarse automáticamente. Las grúas son operadas por control remoto para mover la mercadería desde los racks hasta las áreas de envío. Cada producto tiene un chip con información para los inventarios.

2.2.5.2. Retos pendientes

Si el equipo y la alta dirección no están convencidos del uso de tecnología que mejorará su calidad de trabajo y de vida, cualquier innovación realizada fracasará. Las personas que operan estas nuevas herramientas deben creer que su trabajo y desempeño mejorarán con ellas. En años anteriores, la innovación logística en Perú era solo un mito, debido a los altos costos de implementación de la tecnología. Hoy, la reducción de precios permite destinar parte del presupuesto a invertir.

2.2.5.3. Almacenamiento eficaz

La implementación de tecnología en almacenes facilita el traslado directo de mercadería al personal de trabajo a través de carruseles horizontales y verticales y también a través de vehículos controlados automáticamente para el transporte de mercadería a las áreas de descarga. Se complementa con sistemas de radiofrecuencia (RFID) y chips integrados en las unidades de mercadería para controlar su entrada y salida.

En sectores como el consumo masivo y la minería, el comercio a través de plataformas virtuales es común. Esta herramienta

permite a los clientes solicitar órdenes de compra para sus proveedores a través de Internet y sin tener que ir a una página web. Tan pronto como se recibe un pedido, el envío se realiza automáticamente y se entrega en un tiempo más corto.

En Perú, los drones también se utilizan para controlar y monitorear procesos en almacenes. Los programas se utilizan para analizar las medidas del maletero de cada camión. Se aprovecha al máximo el espacio y se garantiza el buen estado de los productos transportados.

Otras tendencias que se observan en menor medida son la captura de pedidos mediante dispositivos portátiles como tabletas o teléfonos móviles y la monitorización y control de vehículos gracias a la tecnología GPS. El almacenamiento e inventario de productos está controlado por sistemas digitales. Estas actividades requieren aplicaciones y software desarrollados por proveedores especializados.

2.2.5.4. Sectores Enfocados a la Innovación Logística

Entre los sectores que más se han enfocado en utilizar dispositivos innovadores que mejoren sus procesos operativos dentro de la cadena de suministro, destacan los grandes retailers. Una de las razones por las que están a la vanguardia es su visión de negocio: “Estas empresas tienen muy claro que el motor de la cadena de suministro es el consumidor final, porque es su cliente directo y todas sus estrategias están enfocadas a conocer sus necesidades y satisfacerlas. ellos con el mejor nivel de servicio y el mejor precio”, dijo el investigador.

2.2.5.5. Los beneficios de la Innovación Logística

Los beneficios más comunes que tanto una compañía como sus clientes obtienen al redefinir sus modelos logísticos, además del

más evidente que es el impacto en la reducción de sus costos logísticos totales, están los siguientes:

- Hacer más ágil y eficiente su cadena en general.
- Reducir tiempos de respuesta al cliente.
- Ser más flexibles para enfrentar los cambios del mercado.
- Reducir inventarios.

2.2.5.6. Los beneficios tangibles de rediseñar su cadena de suministro

- Mejor control de los procesos de movimiento de mercancías a lo largo de la cadena de suministro.
- Ahorros sustanciales al reducir la cadena de distribución.
- Reducción de gastos con la operación del estratégico CEDIS.
- Incremento de los márgenes comerciales gracias al ahorro - que en muchos casos se traspasa a los consumidores- para una mayor fidelización y un aumento de la frecuencia de los clientes, el ticket medio, entre otros.
- Mejorar los procesos logísticos con la actualización constante de tecnología.
- Gestionar y controlar materiales para garantizar el suministro oportuno a nuestros puntos de venta.

2.2.5.7. Innovación de Metodologías

Una empresa para poner en marcha una solución logística que le permita ser eficiente y alinear sus procesos operativos. Réaliser une réingénierie globale des processus, car il est important pour les entreprises d'être claires sur leur business plan, leur plan stratégique pour les années suivantes et ainsi développer une étude de distribution où la demande est analysée au niveau national, régional et / ou a escala mundial.

La mejor metodología sigue siendo aquella que parte de un análisis de los procesos actuales y un diagnóstico que permita proponer alternativas operativas y financieras viables para una rápida y efectiva implementación del sistema que resuelva los problemas detectados.

Un buen diagnóstico es aquel que identifica el origen y la causa de un problema que primero se considera un síntoma.

2.2.5.8. La importancia de la innovación en logística

En el mercado actual, donde muchas de las cadenas de suministro abarcan varios continentes, la logística es importante para permitir la sincronización y coordinación de la cadena de suministro global.

La mayoría de las empresas comenzaron a mejorar la eficiencia de sus operaciones logísticas mediante la reducción de costos, un mejor uso de sus activos y un mejor desempeño de sus servicios. Eso es bueno. Pero ahora es necesario analizar cómo, fruto de una operación logística ágil, se pueden introducir cambios estructurales en la cadena de suministro, que se convertiría en una cadena muy diferente a la que actualmente opera.

2.2.5.9. Las claves de la innovación en el sector logístico

- Entender lo que pasa en el mercado.
- Adaptar el negocio al cliente.
- Incorporar nuevas ideas a los productos.
- Trabajar en forma de proyectos.
- Impulsar el cambio en la empresa.

2.2.5.10. Los principales objetivos

Los principales objetivos que se pretenden conseguir al innovar una cadena de abastecimiento consisten en:

- Mejorar de manera radical los procesos
- Visualizar oportunidades que nos ayuden a crear valor para el cliente final
- Identificar pérdidas y desperdicios
- Resolver problemas internos
- Anticiparse a las necesidades del mercado

2.2.5.11. Razones para tener una Cadena de suministro 2.0

- Te ayuda a integrar y centralizar todos los procesos de la empresa, que pueden ir desde la emisión de una orden de compra hasta la entrega final al consumidor
- Puedes disponer de la información necesaria en tiempo real
- Mejora el proceso de toma de decisiones logrando la flexibilidad que se necesita ante la competencia
- Puedes anticipar la demanda de nuestros distintos segmentos de mercado debido al análisis de las preferencias de los clientes
- Conoce la disponibilidad de producto o stock en tus almacenes
- Se puede tener una mejor visión de la trazabilidad de los productos
- Reduce tiempos de entrega
- Optimiza el rendimiento total de la cadena productiva

2.2.7. SUB GERENCIA DE LOGISTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE, AYACUCHO

La Sub Gerencia de Logística, es un Órgano de Apoyo encargado de la conducción del Sistema de abastecimiento y del control de los recursos materiales, muebles e inmuebles y de servicios que requieren todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Distrital de Laramate, Ayacucho.

La Sub Gerencia de Logística está a cargo de un funcionario con calidad de profesional y con categoría de Sub Gerente, quien depende del Gerente de Administración y Finanzas, son sus funciones:

- Disponer la ejecución del registro de los compromisos del gasto en materia de adquisiciones y contrataciones de bienes, servicios y obras en el Sistema Integrado de Administración Financiera - Gobiernos Locales SIAF-GL, y el Módulo de Compromisos.
- Velar por la administración y supervisar la actualización permanente del registro de proveedores, del catálogo de bienes y servicios.
- Supervisar la elaboración y la custodia de los expedientes de los procesos de Selección y la aplicación oportuna de penalidades a los proveedores infractores.
- Coordinar y disponer la coordinación en su oportunidad con las diferentes unidades orgánicas sus necesidades y especificaciones técnicas para la adquisición y contratación de bienes, servicios y obras, según el plan vigente que maneja.
- Supervisar, controlar y dirigir la forma más eficiente de prestación de los servicios de agua, energía eléctrica, telefonía fija, telefonía celular, internet y los servicios auxiliares de atención a las unidades orgánicas de la Municipalidad en su totalidad.
- Otras funciones inherentes de naturaleza similar que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas.

La Sub Gerencia de Logística, a su vez, para el mejor cumplimiento de sus funciones está conformada por:

- Unidad de Abastecimiento
- Unidad de Almacén y Servicios Auxiliares

2.2.7.1. Unidad de Abastecimiento

Sus funciones son:

- Programar, dirigir, ejecutar y controlar adecuadamente el sistema de abastecimiento, conforme a los lineamientos y políticas de la Municipalidad, las normas presupuestales, técnicas de control sobre adquisiciones y contrataciones y de acuerdo a otras normas pertinentes.
- Formular, ejecutar y controlar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, así como organizar, asesorar y controlar los procesos de selección de todos los órganos de la Municipalidad, conforme a la programación inicial establecida en el Plan Anual de Adquisiciones.
- Ejecutar y controlar todas las operaciones que se realice en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado – SEACE.
- Disponer la formulación del cuadro de necesidades de bienes y servicios para el Presupuesto anual.

2.2.7.2. Unidad de Almacén y Servicios Auxiliares

Sus funciones:

Programar adecuadamente el almacenamiento y garantizar el abastecimiento racional y oportuno de los bienes, materiales e insumos que requieran los todos los órganos de la Municipalidad.

2.2.2. DINAMICIDAD EN ATENCIÓN A LAS ÁREAS

2.2.2.1. DINAMICIDAD

La Real Academia Española (RAE) menciona los significados del término dinámica: actividad, movimiento, capacidad para dirigir o adaptarse, lo que muestra la diversidad de significados del concepto. Puede ser algo conectado a la fuerza cuando genera algún tipo de movimiento; la estructura de fuerzas que se orientan hacia un objetivo; la intensidad que puede alcanzar una actividad o acción; o la rama de la mecánica que se encarga de los principios que regulan el movimiento según las fuerzas que lo generan.

2.2.2.2. Modelo de la atención dinámica

El modelo de atención dinámica es como una propuesta según la cual la percepción del ritmo es un proceso dinámico en el que la organización temporal de los ritmos es sincronizada o capturada por la atención del oyente.

Jones y Boltz (1989) proponen una teoría que, por un lado, distingue dos modos de atención (atención orientada al futuro y atención analítica), y por otro lado, ofrece un modelo de contraste, capaz de realizar mejores predicciones que el modelos tradicionales.

El objetivo es intentar solucionar los problemas que se generan en el marco teórico general por lo que se conoce como el efecto del intervalo completo, según el cual dos intervalos de tiempo equivalentes no pueden ser juzgados como tales debido a la información atemporal que los llena (Cuando se enfrentan con dos secuencias de idéntica

duración total, los oyentes a menudo perciben erróneamente que el transcurso del tiempo es diferente, interpretando que una de ellas es más larga que la otra).

Dependiendo del grado de coherencia estructural de los eventos, los sujetos recibirán un tipo de atención dinámica, con dos posibilidades:

- Una atención orientada al futuro, cuando los eventos posean una alta coherencia, siendo posible utilizar patrones de tiempo de un orden superior para generar expectativas sobre cómo y cuándo finalizarán.
- Una atención analítica, cuando los eventos posean una baja coherencia, siendo menos posible anticipar su rumbo futuro. Dependiendo de la tarea, este tipo de atención apoyará estrategias dirigidas a las relaciones de nivel inferior. Para estimar la duración de estos eventos, las personas estarán predispuestas por su atención a los detalles locales, y juzgarán los eventos con más elementos como más largos.

Según esta teoría, existe una relación entre la previsibilidad temporal y el modo de atención. Las estructuras temporales coherentes o jerárquicas se tratan de manera orientada al futuro, mientras que las estructuras temporalmente incoherentes o no jerárquicas se tratan analíticamente.

2.2.2.3. La buena atención al usuario interno

La atención al usuario, solo piensa en el usuario externo. Los supervisados, colegas y colaboradores son usuarios internos

y merecen la misma calidad de atención que deberían tener con los usuarios externos.

El nivel de coherencia y consistencia que existe en la calidad de la atención brindada a los usuarios externos e internos es una expresión clara de los valores y la cultura de una organización. Es insostenible ser una farola, una oscuridad en la casa.

El buen servicio al usuario interno es un arte. Se cultiva, se practica a diario y se hace realidad en la acción diaria. Implicando una estrategia formal y planes de acción concretos, las formas de comunicación interna entre las Áreas juegan un papel fundamental para consolidar, transmitir y compartir los valores corporativos de la entidad, cumplir la misión y alcanzar la visión de futuro.

2.2.2.4. La comunicación corporativa interna

En la actualidad, la información interna de las comunicaciones corporativas de la empresa se transmite desde la dirección o niveles superiores a los empleados y empleados.

Para una comunicación interna eficaz, cada empleado debe ser entendido como un comunicador o portavoz invaluable de la cultura corporativa. Involucra a todos los miembros de la organización, no solo a los representantes o gerentes. Esto debe tener en cuenta a quienes tienen que interactuar con usuarios y proveedores externos todos los días..

2.2.2.5. Intangibles claves en la atención

Existe un vínculo entre el compromiso de los empleados y su productividad. Una unidad que cuenta con un excelente servicio para los usuarios internos, cuenta con mecanismos para reconocer las necesidades de sus empleados y puede incentivar mecanismos de automotivación en ellos (especialmente a través de la educación y la formación). Sus trabajos y responsabilidades se convierten en motivos claros de realización profesional, personal, familiar e incluso social.

Es importante conocer y evaluar la percepción del usuario interno sobre lo que hace el dispositivo y lo que obtiene de él. No solo sobre compensación salarial, sino también emocional. Esto incluye aspectos intangibles importantes como la atención a los requerimientos logísticos, la calidad de la relación con sus supervisores y gerentes, la inclusión y participación en la toma de decisiones, el desarrollo de su carrera, el entorno físico, la interacción con colegas y usuarios, entre otros..

2.2.2.6. Las áreas de Logística de atención

Las entidades públicas que tienen la necesidad de brindar un excelente servicio a sus usuarios externos, saben que la ley está entrando a la casa, invierten un esfuerzo significativo en ejecutar estrategias para atender a sus audiencias internas para lograr la motivación y el compromiso necesarios para su trabajo, su organización y su líderes.

Las áreas de logística y comunicación interna son un centro para la formulación de mensajes y planes de productividad, competitividad y salud organizacional, capaces de promover

valores de excelencia, cooperación y trabajo en equipo a favor de los objetivos de la entidad.

Las áreas de comunicación interna y logística están en el centro y deben incluir el conocimiento pleno de sus audiencias, la segmentación de audiencias, según puestos, funciones, necesidades, intereses y expectativas, así como la formulación de sus propios planes estratégicos, estrechamente vinculados a los objetivos de la entidad u organización

La atención interna de los usuarios promueve los procesos de fortalecimiento del liderazgo, el sentimiento de pertenencia, neutraliza e incluso evita rumores o especulaciones, minimiza ruidos y distracciones y, por tanto, aumenta la productividad y creatividad, motiva talentos, concentra esfuerzos y premia y reconoce el éxito.

Apoyar activamente el servicio al usuario interno es una de las acciones que más sostenibilidad da en el tiempo a cualquier entidad u organismo público.

2.2.2.7. ¿Por qué es importante motivar a tu equipo?

Las estrategias para impulsar la competitividad son:

- Centrarse en el cliente;
- La innovación, al ser una empresa de infraestructura, junto con la tecnología,
- Mantener a nuestro equipo motivado y con energía

2.2.2.8. Beneficios en una dinámica de servicio a la cliente

La improvisación, además de ser una dinámica de servicio a la cliente divertida, genera grandes aprendizajes:

- La **comunicación** debe expresarse de una forma clara, rápida, concisa;
- La **escucha activa**, estar atentos a lo que está contando la otra persona, para poder darle continuidad;
- La **capacidad de adaptación**, los insumos que reciba, debe darle continuidad a un argumento y direccionar la historia;
- La **construcción estratégica**, crea partiendo de lo existente, sin negar ni contradecir. Esta habilidad es requerida para el manejo de objeciones en ventas;
- La **planeación emergente, agilidad mental y flexibilidad**, exige pensar rápido en el problema, en las posibles soluciones y ser flexible ante las condiciones que se vayan presentando.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BASICOS

Almacén: La palabra almacén se define como el edificio o lugar donde se guardan o depositan mercancías o materiales y donde, en algunas ocasiones, se venden artículos al por mayor. No obstante, el almacén “depósito de mercancía” ha pasado por varias denominaciones a lo largo de la historia. Los almacenes son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje, como: recepción, custodia, conservación, control y expedición de mercancías y productos (Escudero J. 2014, pág. 18).

Almacenamiento: Consiste en la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje. Conviene disponer mediante señalización de los pasillos, de un código de ubicación. Un tipo muy utilizado es pasillo, posición, altura; de esta manera se identifica cualquier punto de almacenamiento con las tres dimensiones del código de ubicación (Ferrin, 2010, págs. 96, 97

Atención al cliente: Es el conjunto de prestaciones de servicio que el usuario espera, además de un servicio básico, cuando el usuario entra en contacto con la Institución. Es la capacidad para atender lo que los usuarios necesitan y desean, para que puedan sentirse las personas más importantes.

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad (Palacio, 1995).

Calidad: Se define calidad como la “totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se sustente en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO 9000 que indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas”. (Imai G., 1998).

Compra: A la compra se le define de la siguiente manera: adquirir bienes y servicios de calidad adecuada, en el momento y al precio adecuado y del proveedor más adecuado. Los objetivos fundamentales de toda compra pueden reunirse del modo siguiente: mantener la continuidad del abastecimiento, hacerlo con la inversión mínima en existencia, evitar duplicidades, mantener los niveles de calidad de los materiales, procurar materiales al precio más bajo posible compatible con la calidad y el servicio requerido (Mercado, 2004, pág. 13).

Demanda: La demanda es la cantidad de mercancías y servicios que se pueden adquirir a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por un conjunto de consumidores (demanda total o demanda del mercado). La demanda es también la relación que existe entre los precios y las cantidades de una mercancía que los consumidores están dispuestos a comprar. Se relacionan las cantidades con los precios y se

obtienen puntos que al unirse dan una curva la cual, a su vez, es una función de demanda. (Boulding E., 2006).

Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización: La comunicación, debería de ser fluida y sin tapujos, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

Cultura organizacional: Es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Representa la forma en que estamos acostumbrados a realizar las cosas. De la misma manera, toda organización tiene la suya. Se denomina "cultura organizacional" al modo de vida propio que cada organización desarrolla en sus miembros. Algunas organizaciones logran renovar constantemente su cultura manteniendo su integridad y su personalidad, en tanto que otras permanecen con su cultura atada a patrones obsoletos y pasados de moda. (Kurtlewin L.2006).

Clima organizacional: El cual constituye el medio interno de una organización y su atmósfera psicológica particular. El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros. (Snape T., 2009).

Desarrollo: La tendencia natural de toda organización es crecer y desarrollarse. El desarrollo es un proceso lento y gradual que conduce al exacto conocimiento de sí misma y a la plena realización de sus potencialidades. (Tovar A., 2000).

Gestión: "Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera" (SENA, 2015, pág. 5).

Gestión de almacén: La gestión de almacén concierne a todo lo relativo a los flujos físicos de los artículos en almacén: direcciones físicas de almacenamiento, preparación de pedidos, etc. (glosarios.servidor, 2017).

Inventario: Por inventario se entiende el conjunto de operaciones que se llevan a cabo para conocer las cantidades que hay de cada producto en el

almacén en un momento determinado. Las empresas han desarrollado sus sistemas de inventario en función de las existencias del servicio, aprovechando sus propias experiencias y con el doble objetivo de garantizar la exactitud del recuento y de reducir al mínimo los inconvenientes de su realización (Ferrin, 2010, pág. 213).

Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes: La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

Oferta: La oferta es la cantidad de mercancías y servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a los diferentes precios que existen en el mercado en un momento determinado. Si la oferta es de un individuo, se habla de oferta individual; si es de todos los productores, se habla de oferta total o de mercado. Como curva de oferta. La oferta es una curva que se representa en un plano cartesiano; en el eje de las abscisas se anotan las cantidades y en el eje de las ordenadas se anotan los precios. Se relacionan las cantidades con los precios y se obtienen puntos que al unirse dan una curva, la cual se deriva de la tabla de oferta. (Kenneth E., 2006).

Organización: Una organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. Las contribuciones de cada participante varían en función del sistema de recompensas y contribuciones para la organización. Toda organización actúa en determinado ambiente y su existencia y supervivencia dependen de cómo se relacione con ese medio. Por tanto, debe ser estructurada y dinamizada en función de las condiciones y circunstancias en que opera. (Karl W., 2001).

Principios básicos de la calidad total: Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).

- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio, pero no un fin).
- Total, compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información. (Reader M, 2004)

Servicios: Es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas.

Intangibilidad: esta es la característica más importante de los servicios. Consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición por los compradores. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer. Los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso evaluar su calidad antes de la prestación

Heterogeneidad o variabilidad: dos de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo. Incluso

esto se observa sólo con la modificación del estado de ánimo de la persona que entrega o del que recibe el servicio. Por esto en la práctica resulta necesario prestar atención a las personas que en nombre de la empresa prestarán los servicios.

Inseparabilidad: en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar su venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

Perecedero: los servicios no se pueden almacenar por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado no se puede realizar en otro momento. (González R.1999).

Calidad de servicio: Es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla (Ruiz F., 2001).

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de servicio de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de su participación en el mercado. La calidad del servicio es una estrategia beneficios para un negocio dedicado a la prestación de servicio. (Deming, 2010). Según Porter (2003), una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva sostenible es la calidad de servicio al cliente.

Al desarrollar una estrategia de servicio al cliente se deben enfrentar tres decisiones básicas, qué servicios se ofrecerán, qué nivel de servicio se debe ofrecer y cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios.

Interpretando a Beas (2006), la eficiencia y la eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con Eficiencia, por grande

que sea esta, ya que no hay nada más inútil que hacer eficientemente, algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la organización.

Las estrategias y la calidad de servicio: Palafox (2007) La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Ruiz (2011) De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad se pueden definir como las siguientes:

Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados: Toda la organización debe tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización. El fin último es satisfacer al cliente en el máximo grado posible.

Manejo sistemático de las relaciones con los clientes: El cliente debe sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción

Motivar al personal de la organización: Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

Promover la iniciativa individual y la creatividad: Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el

flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.

Proveedor: Los proveedores son las personas o entidades de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Son los encargados de mantener viva y activa la organización y, por lo tanto, su importancia radica en el papel que desempeña en la existencia y en el futuro de la empresa (Montoya, 2010, pág. 27).

Sistema de abastecimiento: Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, orientados a la gestión eficiente de almacenes y al proceso oportuno de abastecimientos que requieren las entidades del estado, orientado al racional flujo, de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales

Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados: Los miembros de la organización debiera actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.

Mejorar la tecnología de la organización: Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

Fiabilidad: La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009:35):

“Una definición habitual de fiabilidad relaciona a ésta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”.

Responsabilidad: Según el Diccionario de La Real Academia Española

(RAE) La palabra responsabilidad proviene del latín *responsum*, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.

Según Lloreç Carreras y Otros (2006:35): “La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”

Seguridad: Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Castillo M. Eduardo (2005:2) profesor de la universidad del BÍOBÍO de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

El ingeniero González, Hugo (2006) precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

Empatía: Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como:

“La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

Servicio al usuario: Según el autor Humberto Serna Gómez (2006) define que: el servicio al usuario es el conjunto de estrategias que una entidad diseña para satisfacer, mejor que otros periodos, las necesidades y expectativas de sus clientes internos. (pag.19)

Características del servicio al usuario: En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes: Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.

- Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El Foco del servicio, satisfacción plena del usuario.
- El Valor agregado, plus al producto, material, útiles o insumos. (p. 19)

Servicio Público: Los servicios públicos, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, las que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado, (Fernández, 2002).

Eficiencia: Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos”. Marlaine Lockheed y Eric Hanushek (1994) señalan que “...un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual”.

El Diccionario Larousse explícitamente incluye en su definición tanto los insumos utilizados como los resultados logrados; señala que la eficiencia consiste en “la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad”.

Gobierno Local: Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación

vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Constitución Política del Perú Art. 194, (1993).

Municipalidades: Son instancias Descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular. Es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia. (CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. Econ. ALEJANDRO JORGE GARCIA RIEGA; PAG.1).

Tipos de Municipalidades: Existen tres tipos de municipalidades

- Municipalidades Provinciales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales.
- Municipalidades Distritales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.
- Municipalidades de Centro Poblados, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual. (Ley orgánica de municipalidades).

Plan Anual de Contrataciones del Estado: Es un instrumento de gestión indispensable para la programación y ejecución de las contrataciones de bienes, servicios, consultoría, ejecución de obras por contrata y otros que realizara la entidad durante el ejercicio los mismos que están orientados al cumplimiento de objetivos y metas contenidas en el plan operativo y el presupuesto institucional aprobado (Vera & Álvarez, Juan, 2009).

2.4. BASES HISTORICAS

Para entender el procedimiento de naturaleza mixta administrativo de contratación del Estado, es necesario, primero entender a la logística, como herramienta de la administración, porque en sí la logística es la parte fundamental y técnica del procedimiento de compra pública. Si se razona desde la logística, se entenderá el procedimiento de compra estatal de manera eficiente y no muy legalista o formalista, que muchas veces pone trabas en este tipo de procedimientos, dejando desabastecidas a entidades de manera innecesaria. Es importante recalcar, que muchos órganos de control y fiscalización, e incluso sancionatorios no contribuyen con este razonamiento, porque tienen una forma de ver las cosas de manera muy parametrada y muchas veces sesgadas.

En ese sentido, se describe a continuación la línea de tiempo y principales antecedentes mundiales de la logística, originándose desde el privado y cómo el Estado ha hecho suyo varios de esos conceptos en sus procesos licitatorios.

1950

Se descubre el potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales. El enfoque de costo como estructura sistémica permitió revelar que, para llegar al costo total menor, no siempre es necesario cortar o eliminar una parte del proceso, lo importante es incrementar la efectividad con la que se realizan las tareas para eliminar los costos.

1955

Debido a la demanda del cliente por un mejor servicio, se mejoró el desempeño de la logística para mejorar la calidad y el tiempo de entrega, con lo que las empresas podían posicionarse mejor y lograr una ventaja competitiva. A este nuevo concepto se le llamo equilibrio costo-servicio.

1965

Empresas comienzan a enfocarse y a especializarse en la logística, haciéndola de su única actividad económica, con lo que su especialización la llevo a reducir los costos de la misma. Esto fomento que las empresas cuyo giro comercial no es la logística recurrieran a estas empresas que sí lo son, debido a que su subcontratación representaba un costo menor a hacerlo por ellas mismas. Lo que quiere decir que esta época se caracterizó por el outsourcing de las organizaciones no especializadas en logística para contratar a una que si lo este.

1970

Para este periodo no era suficiente el outsourcing de las organizaciones, las empresas necesitaban que se empleara el concepto de just in time en los pedidos, esto quiere decir que se entregaría la cantidad exacta, en el momento exacto, en el tiempo exacto que fuera necesario. Con esto se logró tener un control preciso de la cantidad de materiales que eran necesarios, así como la optimización del tiempo y los recursos. Este enfoque fue utilizado particularmente por las industrias aeronáutica, espacial, automotriz y de electrodomésticos debido a que gracias a la optimización del tiempo se logró evitar la depreciación que en estas mercancías es altamente acelerada.

1985

El enfoque de just in time que se empleó originalmente en las empresas solo para su abastecimiento por fin llega el consumidor final, mediante entregas exactas cuando y en el lugar donde sean necesarias, a este concepto se le llamo quick response. Esta estrategia se utilizó esencialmente para eliminar los costos de mantener anaqueles de venta y aumentar la diversificación que se le ofrece al consumidor final.

1995

En esta época el enfoque evoluciona de ser solo un esfuerzo de la empresa para mejorar su logística a mejorar las relaciones con los clientes, distinguiendo entre estos a los clientes más importantes (clientes

estratégicos) y de igual forma mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos. Esto da como resultado la inclusión de estos personajes en la planeación estratégica de la empresa y de la importancia de la colaboración y cooperación para hacerle frente a la globalización de los mercados.

2008

La planeación estratégica de las organizaciones ya no solo abarca a nuestros clientes estratégicos y nuestros proveedores, si no que se arma una cadena de proveedores, productores y distribuidores que abarca desde la recolección de la materia prima hasta el consumidor final, empleando no solo el outsourcing y el just in time si no que desarrollando un compromiso de todos los que forman esta cadena para generar una producción económica sino con cierto valor agregado.

Evolución de la logística.

Para conceptualizar y comprender de mejor manera el concepto de logística, es necesario revisar cómo ha sido su evolución a través del tiempo aun cuando algunos autores como Sir G. Stevens, incluso subdividen la primera etapa tradicional en dos, planteando que inicialmente este concepto era en la práctica inexistente. El moderno concepto de logística surge, de modo paralelo al desarrollo de las técnicas de gestión de materiales, como una respuesta de las organizaciones para satisfacer las cada vez más exigentes demandas de sus clientes. En Europa las primeras aproximaciones hacia la configuración del concepto de «logística» aparecen en los años sesenta, pero sólo en la década siguiente comienza a generalizarse de manera significativa. En su evolución es posible diferenciar tres etapas:

La logística como distribución física.

La logística como integración de las actividades internas del flujo de materiales en la empresa. La logística como integración de las actividades internas y externas del flujo de materiales en la cadena de suministros en la que se halla integrada la empresa. La logística determina y coordina en

forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Si asumimos que el rol del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será precisamente satisfacerla. Solamente a través de un detallado análisis de la demanda en términos de nivel, locación y tiempo, es posible determinar el punto de partida para el logro del resultado final de la actividad logística, atender dicha demanda en términos de costos y efectividad. La logística no es por lo tanto una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Las actividades claves son las siguientes:

- Servicio al cliente (usuario).
- Transporte.
- Gestión de inventarios.
- Procesamiento de pedidos.

En conjunto estas actividades lograrán la satisfacción del cliente y a la empresa la reducción de costos, que es uno de los factores por los cuales las empresas están obligadas a enfocarse a la logística.

Otros factores que intervienen en la evolución de la logística son:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución quiere mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Cadena de suministro.

Por cadena de suministro o cadena de abasto (en inglés, Supply Chain) se entiende la compleja serie de procesos de intercambio o flujo de materiales y de información que se establece tanto dentro de cada organización o empresa como fuera de ella, con sus respectivos proveedores y clientes.

Aunque en el cuerpo de conocimiento existe una clara diferencia entre "cadena de abasto" y "¿cadena de suministro?", en la práctica diaria esa diferenciación se ha ido perdiendo, por lo que es común utilizar ambos términos indistintamente. Sin embargo, es importante entender las definiciones precisas dadas por el Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP), la autoridad más importante en la materia a nivel mundial.

2.5. BASE LEGAL

LOGISTICA, SISTEMA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO - NORMAS:

A fines de la década de los 70, era necesario legislar sobre los Sistemas Administrativos, es a razón de aquello que mediante Decreto Ley N° 22056 de fecha 29 de diciembre de 1977, se crea el Sistema Nacional de Abastecimiento, cuyo objetivo era asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final. Mediante Resolución Jefatural N°118-80-INAP/DNA se aprueban las Normas Generales del Sistema de Abastecimiento, que son las que rigen, a partir de ahí, los procedimientos que deberían seguirse en la gestión pública referente a abastecimiento.

El Sistema Nacional de Abastecimiento fue creado mediante Decreto Ley N° 22056 con fecha 29 de diciembre de 1977 entrando en vigencia a partir de 1978. Señalando que sería conformado por la "(...) Oficina Central Técnico Normativa la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública, y como órganos de ejecución, las Oficinas de Abastecimiento de los Ministerios, Organismos cuyo Jefe tiene rango de Ministro, Organismos Públicos Descentralizados y Concejos Municipales" . Y que sus objetivos eran asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de.

los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final.

Mediante DECRETO LEY N° 22867 Ley de Desconcentración de Atribuciones de los Sistemas de Personal, Abastecimiento y Racionalización del 22 de enero del 1980, se buscó impulsar el proceso de desconcentración administrativa, estableciendo las decisiones relativas a los procesos técnicos del Abastecimiento de bienes y de servicios no personales en la Administración Pública. La referida norma estableció que el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) era el ente rector de este Sistema y como órganos de ejecución, las Oficinas de Abastecimiento de los Ministerios, Organismos Públicos Descentralizados y Concejos Municipales. En el desempeño de sus funciones, este organismo emitió una serie de Directivas, Reglamentos que coadyuvaron a la debida implementación del Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública. Este organismo, en su oportunidad, emitió las denominadas Normas Generales del Sistema de Abastecimiento aprobado mediante Resolución Jefatural N°118-80-INAP/DNA que fueron:

- SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia
- SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento
- SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento
- SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios
- SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes
- SA.06 Austeridad del Abastecimiento
- SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Este Organismo mediante Res. Jefatural N° 335-90- INAP/DNA aprobó el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional y determinó que correspondía al Órgano de Abastecimiento precisar,

instrucciones, plazos, mecanismos, instrumentos y responsabilidades a efectos de realizar la verificación de bienes de almacén.

Las primeras cuatro Normas Generales del Sistema de Abastecimiento fueron derogadas mediante el DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM que reglamentaba la Ley N° 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Las contrataciones se rigen actualmente por el Decreto Legislativo N°1017 que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado publicado el 04 de junio del 2008 y que entró en vigencia el 01 de febrero del 2009 a partir de la aprobación del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N°184-2008-EF, perfeccionándose esta norma mediante sucesivas modificatorias. En cuanto a las últimas tres Normas Generales del Sistema, estas siguen aún vigentes.

Estas Normas fueron aprobados por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento. Cada Norma esta constituida, por una definición, Concepto, Objetivos, Acciones a Desarrollar, Base Legal, Alcances y Mecanismos de Control. Estas Normas, en resumen, son:

SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia

Esta norma señala que en todo requerimiento, solicitud, obtención, suministro o administración de bienes y/o servicios, se precisarán y aplicarán criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo: este último cuando sea pertinente.

Cuidando que, en toda acción a adoptarse, no solo debe preservarse el fondo, sino también la forma. Buscar satisfacer las necesidades de la administración pública sino, también, hacerlo de forma correcta, con buenas prácticas.

Señala además que el abastecimiento, como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y

combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como a conseguir los objetivos propuestos (eficacia) del mejor modo posible. Busca esta Norma, lograr los objetivos de: i) Establecer mecanismos que garanticen la contribución del Abastecimiento a la consecución de resultados institucionales, y ii) Rodear de garantías y pautas de medición al ejercicio de la función de Abastecimiento.

SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento

Señala que el planeamiento, organización, dirección y control del Abastecimiento abarcará tanto a los bienes como a los servicios; y se ejecuta a través de los procesos técnicos.

El Abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orientan a suministrar o proporcionar los elementos materiales (denominados bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (denominados servicios): ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos, o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la Administración Pública. Tales actividades se realizan en campos especializados denominados procesos técnicos, relativamente autónomos e interdependientes. Son procesos técnicos de Abastecimiento: catalogación, registro de proveedores, programación, registro y control, adquisición, recuperación de bienes, almacenamiento, mantenimiento, seguridad, distribución y disposición final. En resumen, en el Abastecimiento intervienen todas las unidades orgánicas que conforman una entidad pública, de uno u otro modo, por tanto la integridad de la función no significa necesariamente exclusividad de su ejercicio por el órgano de Abastecimiento.

La función de esta Norma es la de lograr la unidad y racionalidad a la función de Abastecimiento.

SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento

Indica que los encargados y los usuarios de la función de abastecimiento son responsables de actualizar y emplear permanentemente la información necesaria para orientar la aplicación de los procesos técnico.

Conociendo que “Información” es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incremento el actual, sobre la realidad en que opera una entidad. El Abastecimiento se vale de la información para orientar, organizar y racionalizar el desarrollo de los procesos técnicos. Para que sea confiable la información debe ser actual, es decir, reflejar del mejor modo posible los fenómenos que ocurren en el momento presente.

La función de esta Norma era: i) Permitir que las decisiones en materia de Abastecimiento, a cualquier nivel, se sustentan en el conocimiento previo de la realidad administrativa, y ii) Orientar el abastecimiento de bienes y/o servicios en las entidades públicas.

SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios

Esta Norma señala que toda la adquisición de bienes y/o servicios será realizada por la Oficina de Abastecimiento. Cuando para casos específicos temporalmente se encargue a un órgano diferente, lo hará aplicando normas que emita el de Abastecimiento.

Indica que la adquisición es un proceso técnico de Abastecimiento, de ahí la facultad exclusiva. Consiste en un conjunto de actividades TECNICO ADMINISTRATIVO-JURIDICAS orientadas a lograr que una entidad pública en representación del Estado, logre la propiedad, disponibilidad o facultad de utilización de bienes y/o servicios en forma permanente o temporal, derivándose o no una obligación de pacto. Especializando en un organismo encargado de realizar esta labor. En cada entidad opera un órgano especializado a cargo de la función de Abastecimiento. Según las características de la entidad, dicha función se puede ejercer en forma centralizada o desconcentrada.

Los Objetivos seguidos por esta Norma eran: i) Evitar la multiplicidad de esfuerzos para un mismo propósito, ii) Garantizar el desempeño técnico y armónico de la actividad; y iii) Facilitar el control.

SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes

Todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares.

El Almacenamiento es un proceso técnico de Abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada con ese fin. El ingreso físico es un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El ingreso es acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad. Son bienes todos los elementos materiales, individualizables, mensurables, intercambiables y útiles.

Sub Objetivos eran: i) Establecer un solo tipo de vía o canal para el ingreso físico de bienes adquiridos a la entidad, ii) Extender los principios generales de almacenamiento a todas las áreas que realizan custodia temporal de bienes, y iii) Realizar mejor control de los bienes durante sus periodos de custodia, mientras son movilizados hasta el lugar de utilización directa.

SA.06 Austeridad del Abastecimiento

Señala que, en toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento.

La austeridad es condición básica del Abastecimiento y su aplicación corresponde a todos los órganos de una entidad. Siendo los objetivos señalados: i) Fijar criterios para hacer más racional el empleo de los medios materiales que disponen las entidades, y ii) Propiciar el empleo de criterios técnicamente elaborados.

SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Esta Norma está orientada a que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.

La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad. Al Sistema de Abastecimiento le corresponde la constatación, en referencia a las unidades físicas, aplicables tanto a los bienes como a los servicios. Básicamente la verificación se refiere a los aspectos siguientes: existencia o presencia real del bien o del servicio (visto como acción o resultado); estado para apreciar el grado de conservación o deterioro del bien así como el resultado del servicio; y condiciones de utilización, para constatar en que se emplea, lugar, habilidades del responsable, condiciones de seguridad, rendimiento y sobre todo el empleo en beneficio de la organización en su conjunto (con fines oficiales).

Siendo los objetivos señalados: i) Realizar seguimiento a los bienes y servicios con que cuenta la entidad, ii) Recabar información de las existencias, en bienes y servicios para realizar un Abastecimiento más eficaz; y iii) Evitar la acumulación improductiva de bienes o servicios innecesarios para la entidad.

La Segunda Disposición Final del DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM que reglamentaba la Ley N° 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, de fecha 26 de Diciembre de 1998, deroga las Normas SA.O1, SA.02, SA.03 y SA.04. Estando vigentes aun las Normas SA.O5, SA.06, y SA.07. Estas cuatro fueron derogadas por cuanto eran referidas a la realización de las contrataciones, la forma y control de las mismas; y la Ley N° 26850 establecía

normas básicas que contenían los límites mínimos y máximos que deberían observar las Entidades del Sector Público, dentro de criterios de racionalidad y transparencia, en los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos. Dichos procesos comprendían todos los contratos que estaban destinados a obtener bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de las funciones del Estado. Reemplazando a las Normas mencionadas. La Ley de Contrataciones ha estado perfeccionándose hasta la fecha.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	19	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	19	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	18

Entonces se tiene un nivel de confiabilidad del 92.8%, lo que permite afirmar que los resultados de la investigación son resultados altamente confiables.

TABLA 1:

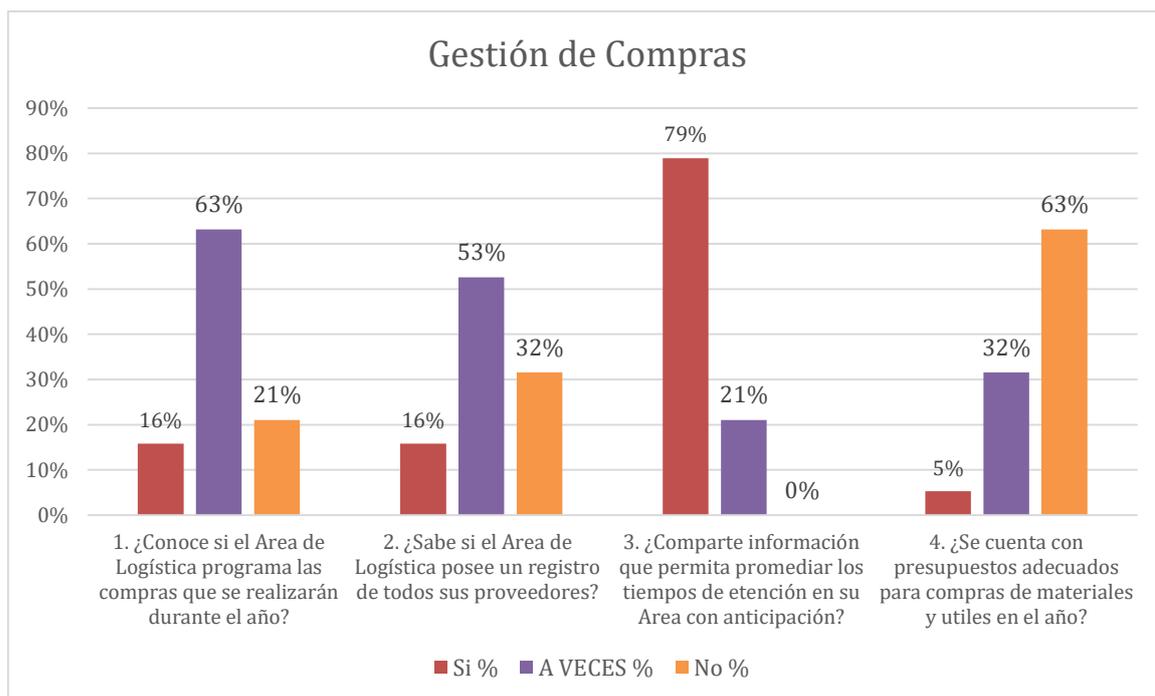
GESTIÓN DE COMPRAS

Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Conoce si el Área de Logística programa las compras que se realizarán durante el año?	3	16%	12	63%	4	21%
2. ¿Sabe si el Área de Logística posee un registro de todos sus proveedores?	3	16%	10	53%	6	32%
3. ¿Comparte información que permita promediar los tiempos de atención en su Área con anticipación?	15	79%	4	21%	0	0%
4. ¿Se cuenta con presupuestos adecuados para compras de materiales y útiles en el año?	1	5%	6	32%	12	63%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

FIGURA 01**GESTION DE COMPRAS**



Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión gestión de compras, un 79% manifestó que si comparte información que permite promediar los tiempos de atención en su Área, con anticipación; un 63% solo a veces conoce si el área de logística programa sus compras que se realizarán durante el año; otro 63% señala que no se cuenta con un presupuesto adecuado para compras de materiales y útiles durante el año y un 53% sabe a veces que el área de logística posee un registro de todos sus proveedores.

De los resultados hallados se puede establecer que sí se comparte información que permite promediar los tiempos de atención con la adecuada anticipación, pero que los procedimientos que se utilizan no concretan dichas entregas a tiempo o anticipadamente a cada usuario de la entidad.

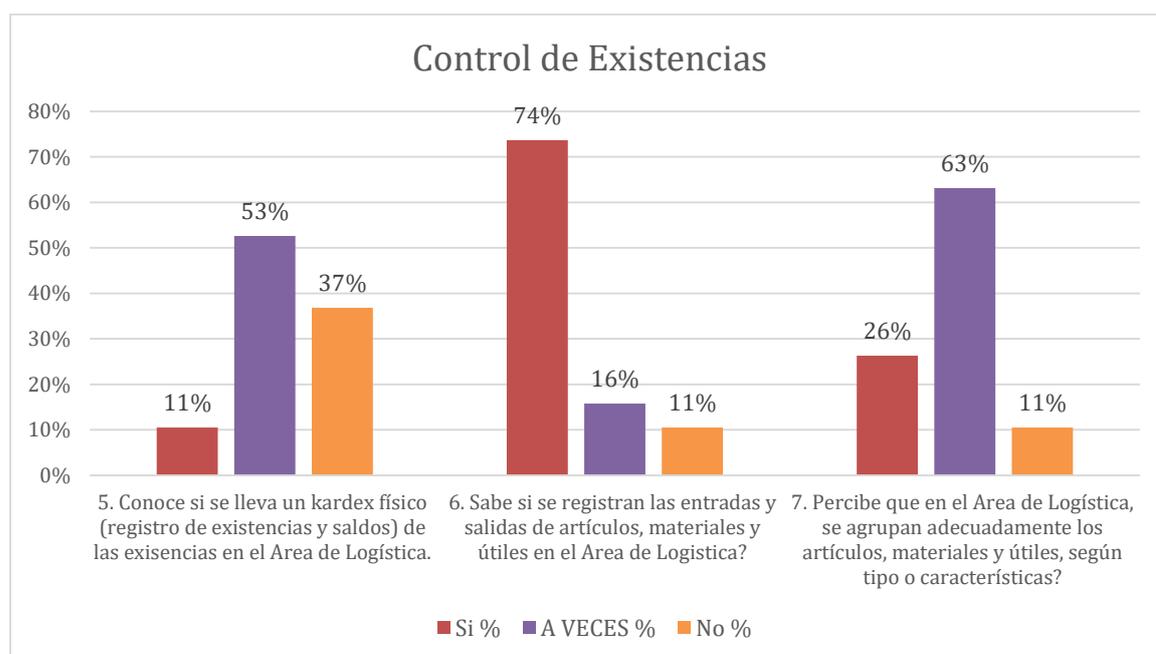
TABLA 2:

CONTROL DE EXISTENCIAS

Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
5. Conoce si se lleva un Kardex físico (registro de existencias y saldos) de las existencias en el Área de Logística.	2	11%	10	53%	7	37%
6. Sabe si se registran las entradas y salidas de artículos, materiales y útiles en el Área de Logística?	14	74%	3	16%	2	11%
7. ¿Percibe que, en el Área de Logística, se agrupan adecuadamente los artículos, materiales y útiles, según tipo o características?	5	26%	12	63%	2	11%

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

FIGURA 02

CONTROL DE EXISTENCIAS

Fuente: Encuesta realizada
 Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión control de existencias, un 74% manifestó que sabe que sí se registran las entradas y salidas de artículos, materiales y útiles en el área de logística; un 63% percibe solo a veces que en el área de logística se agrupan adecuadamente los artículos, materiales y útiles, según tipo o características; otro 53% indica que solo a veces conoce si se lleva un Kardex físico de las existencias en el Área de logística.

De los resultados hallados se puede establecer que existe un registro de entradas y salidas de artículos, materiales, útiles en el área de logística, pero que este no es adecuadamente administrado, actualizado o con el mantenimiento adecuado por movimientos de existencias y propuestas futuras de atenciones (previsiones).

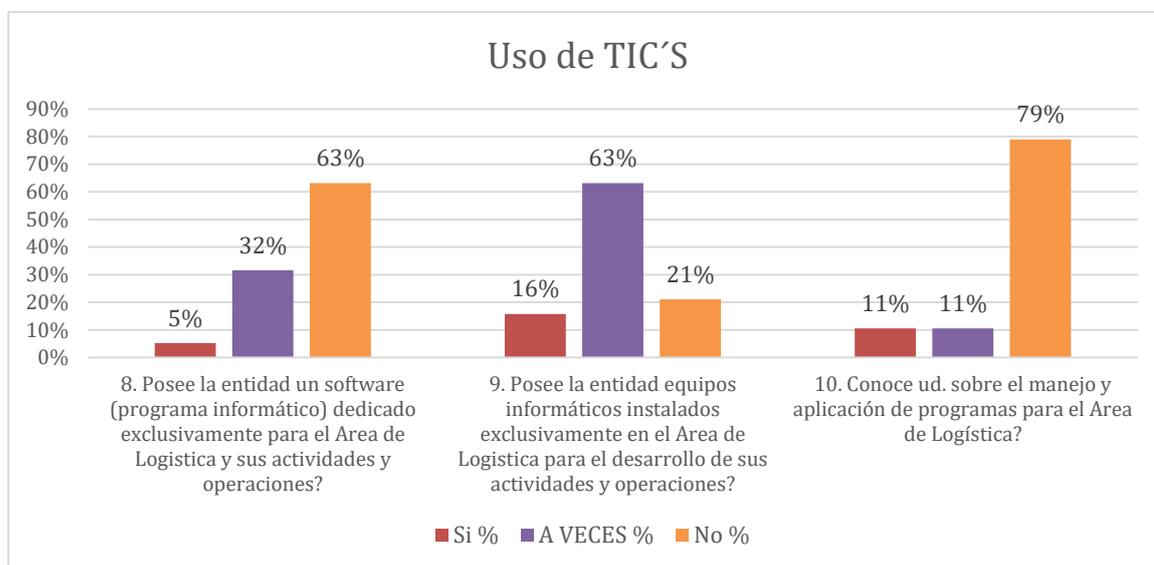
TABLA 3:

USO DE TIC'S

Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
8. Posee la entidad un software (programa informático) dedicado exclusivamente para el Área de Logística y sus actividades y operaciones?	1	5%	6	32%	12	63%
9. Posee la entidad equipos informáticos instalados exclusivamente en el Área de Logística para el desarrollo de sus actividades y operaciones?	3	16%	12	63%	4	21%
10. Conoce Ud. sobre el manejo y aplicación de programas para el Área de Logística?	2	11%	2	11%	15	79%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

FIGURA 03
USO DE TIC'S



Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión Uso de TIC's; un 79% manifestó que no conoce sobre el manejo de programas informáticos para el Área de Logística; un 63% manifiesta que solo algunas veces posee instalados equipos informáticos exclusivamente en el Área de Logística; otro 63% manifiesta que la entidad no posee un software dedicado exclusivamente para el Área de Logística de la entidad.

De los resultados hallados se puede establecer que la parte informática y de sistematización de actividades en la parte de Logística se encuentra sin la atención necesaria y requerida, tanto en la parte de software o programas especializados, así como en la parte tecnológica, sin adecuados cableados estructurados, equipos actualizados, scanners de códigos de barras y las debidas impresoras de códigos de barras.

TABLA 4:

NUMERO DE ATENCIONES POR AREA

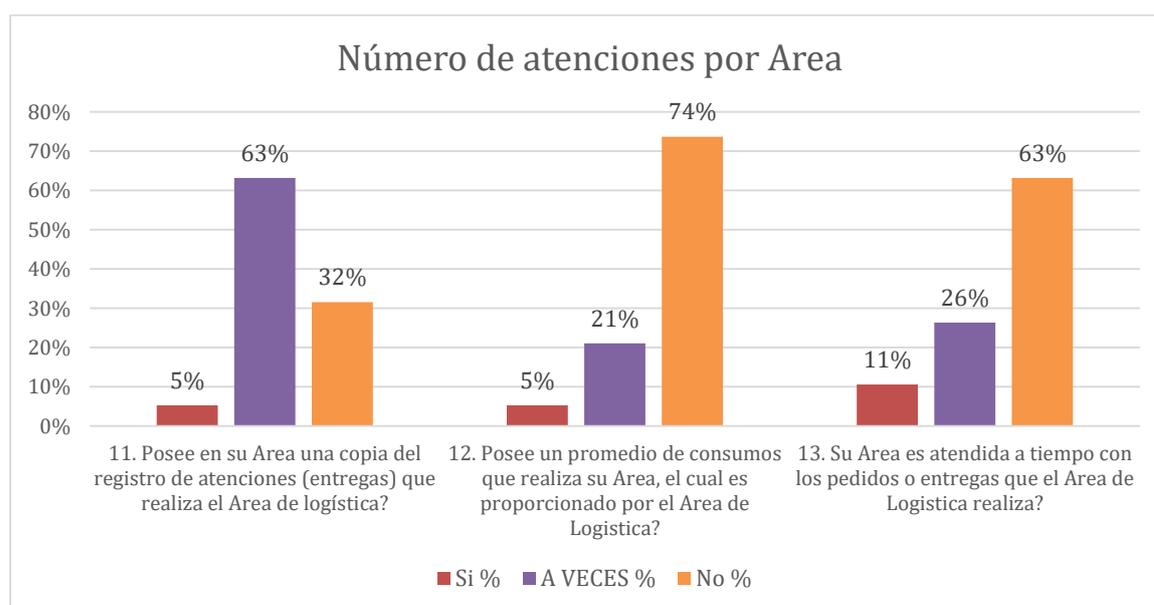
Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
11. Posee en su Área una copia del registro de atenciones (entregas) que realiza el Área de logística?	1	5%	12	63%	6	32%
12. ¿Posee un promedio de consumos que realiza su Área, el cual es proporcionado por el Área de Logística?	1	5%	4	21%	14	74%
13. Su Área es atendida a tiempo con los pedidos o entregas que el Área de Logística realiza?	2	11%	5	26%	12	63%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

FIGURA 04

NUMERO DE ATENCIONES POR AREA



Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión número de atenciones por Área, un 74% no posee un promedio de consumos por Área, proporcionado por el Área de Logística; un 63% sostuvo que solo a veces posee en su Área una copia del registro de atenciones (entregas) que realiza el Área de Logística; un 63% señala que su Área no es atendida a tiempo con los pedidos o entregas que el Área de Logística realiza.

De los resultados hallados se puede establecer que las atenciones hacia las áreas usuarias no poseen la dinamicidad, rapidez y orden necesario, sin un registro adecuado y actualizado de las atenciones que se realizan así la falta de promedios de atenciones que se realizan, con la finalidad de realizar proyecciones y previsiones y tener los productos, materiales o útiles con anticipación en un stock adecuado y no esperar a que falte para recién proceder con las compras o adquisiciones, mientras el Area usuaria paraliza sus actividades.

TABLA 5:

REGISTRO DE ENTREGAS POR USUARIO

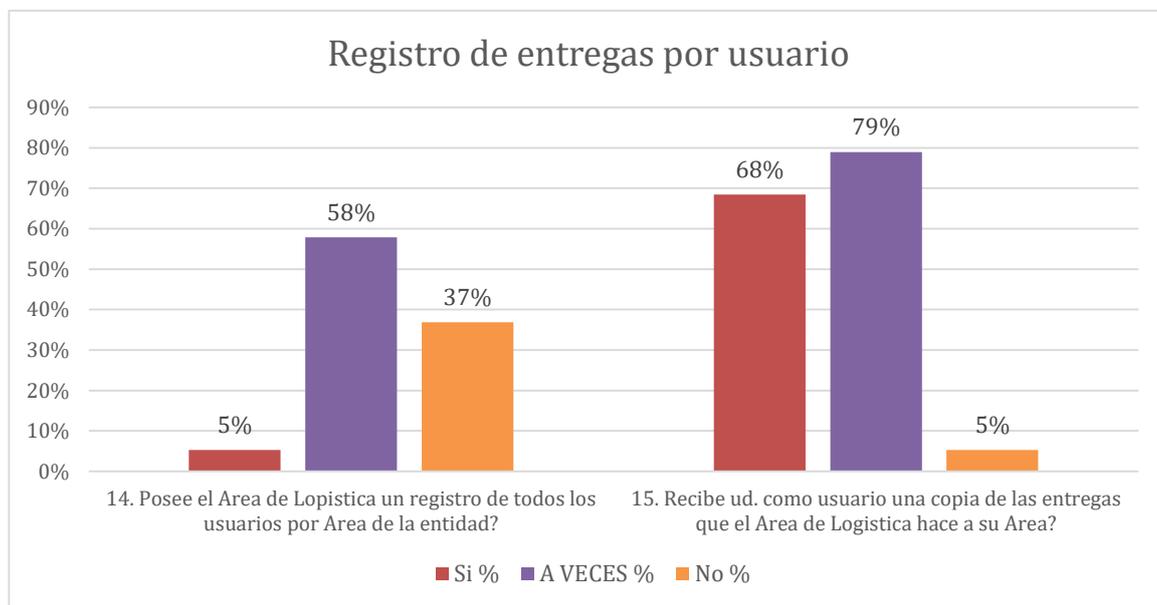
Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
14. Posee el área de Logística un registro de todos los usuarios por área de la entidad?	1	5%	11	58%	7	37%
15. Recibe Ud. como usuario una copia de las entregas que el área de Logística hace a su área?	13	68%	15	79%	1	5%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

FIGURA 05

REGISTRO DE ENTREGAS POR USUARIO



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión registro de entregas por usuario, un 79% manifestó que solo a veces recibe una copia de las entregas que el área de Logística realiza; un 58% manifestó que solo a veces el área de Logística posee un registro de todos los usuarios por área de la entidad.

De los resultados hallados se puede establecer que si se posee un registro de usuarios, éste no se halla actualizado en lo que a entregas se refiere, con la finalidad de poseer un registro de consumos semanales, mensuales y anuales, no con la finalidad de limitar las entregas sino de poseer un mejor control sobre las existencias, evitando el uso inútil de los mismos o desperdiciar su consumo, poseer también los alcances de consumos con la finalidad de analizar el porqué de la elevación de consumos en determinado periodo de tiempo y proveer entonces para futuros periodos similares.

TABLA 6:

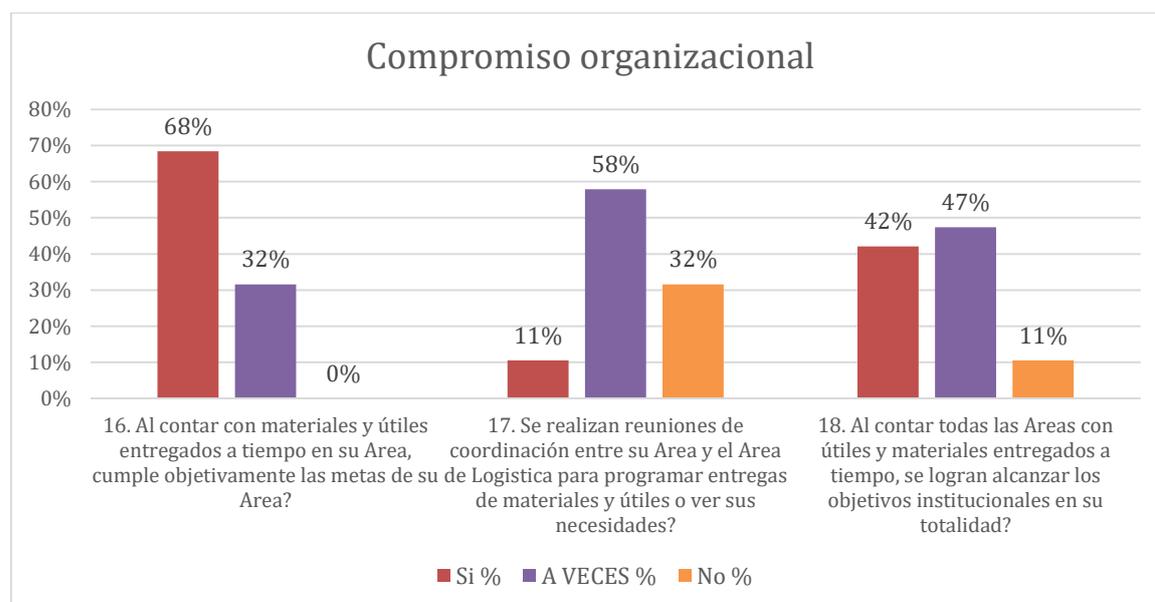
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Preguntas	Si		A VECES		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
16. ¿Al contar con materiales y útiles entregados a tiempo en su área, cumple objetivamente las metas de su área?	13	68%	6	32%	0	0%
17. Se realizan reuniones de coordinación entre su área y el área de Logística para programar entregas de materiales y útiles o ver sus necesidades?	2	11%	11	58%	6	32%
18. ¿Al contar todas las áreas con útiles y materiales entregados a tiempo, se logran alcanzar los objetivos institucionales en su totalidad?	8	42%	9	47%	2	11%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

FIGURA 06

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según la dimensión compromiso organizacional, un 68% manifestó que sí cumple con las metas asignadas dentro de los plazos establecidos, al contar con materiales y útiles entregados a tiempo; el 58% manifiesta que solo a veces se realizan reuniones de coordinación entre el área usuaria y el área de Logística para la programación de entregas de materiales y útiles o ver las necesidades; un 47% manifiesta que solo a veces se logra alcanzar los objetivos institucionales en su totalidad, al contar todas las áreas con útiles y materiales entregados a tiempo

De los resultados hallados se puede establecer que existe un porcentaje que necesariamente, y es lógico, requiere de materiales y útiles a tiempo para desarrollar su compromiso organizacional y alcanzar sus metas y objetivos institucionales.

3.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**3.2.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y TABLAS**

En el desarrollo de la prueba estadística, se usó un nivel de significancia de 0.05 es decir $\alpha=0.05$ y se considera que para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H_a y se rechaza H_o . Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta H_o y se rechaza H_a .

Para comprobar la hipótesis general y las específicas se procedió a realizar las pruebas de chi cuadrado con cada indicador de la variable Innovación Logística con la variable dependiente Dinamicidad de Atención.

3.2.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- HIPÓTESIS SECUNDARIA 1.

Hipótesis alterna (Ha). La gestión de compras influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Hipótesis Nula (Ho). La gestión de compras No influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

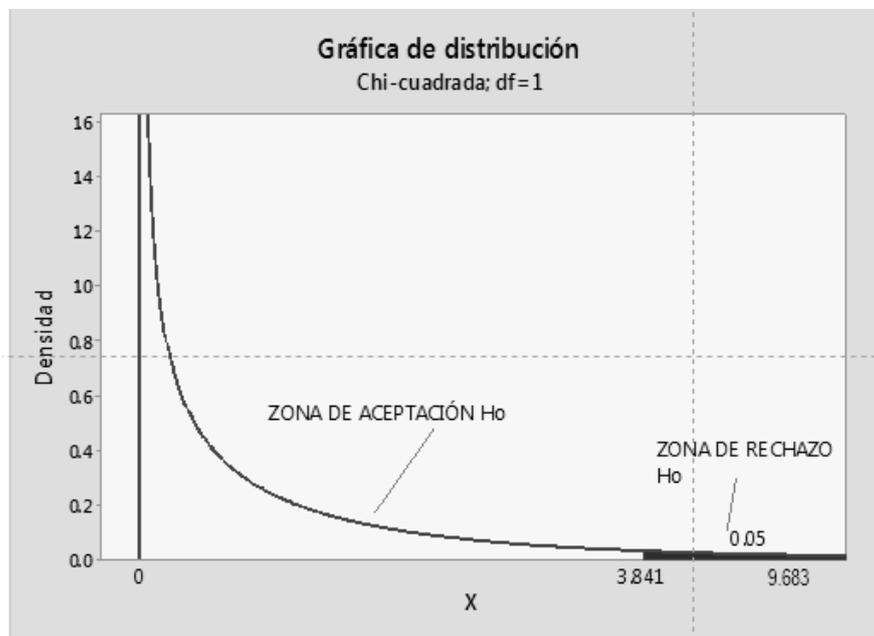
Teniendo en cuenta la comprobación de la hipótesis y según datos hallados en la Tabla cruzada N° 8: Dinamicidad de Atención según Gestión de Compras, la incidencia hallada entre las condiciones laborales y la gestión de la innovación, fue de 0,002 lo que hace significativo el resultado, al ser esta menor que $p=0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de Investigación, vale decir la hipótesis alterna. Es así, que se comprueba la hipótesis específica N°1 donde se establece que: **La gestión de compras influye significativamente en la dinamicidad de atención a las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.**

TABLA 7: Dinamicidad de Atención según Gestión de Compras

		DINAMICIDAD DE ATENCION			Total
		Si	No		
Gestión de Compras	Si	N°	7	3	10
		%	53.9%	50%	52.6%
	No	N°	6	3	9
		%	46.1%	50%	47.4%
Total		N°	13	6	19
		%	100.0%	100.0%	100.0%

TABLA 8: PRUEBA CHI CUADRADO- HIPOTESIS SECUNDARIA 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,683	1	.002
N° de casos válidos	19		

FIGURA 7**GRÁFICO DEL CHI CUADRADO – HIPOTESIS ESPECIFICA 1**

Fuente: Tabla N° 9

Autor. Elaboración propia

- **HIPÓTESIS SECUNDARIA 2:**

Hipótesis alterna (H_a). El control de existencias influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Hipótesis Nula (H_0). El control de existencias No influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Teniendo en cuenta la comprobación de la hipótesis y según datos hallados en la Tabla cruzada N°10: Dinamicidad de Atención según Control de Existencias, donde la incidencia hallada fue de 0,004 lo que hace significativo el resultado, al ser esta menor que $p=0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de Investigación,

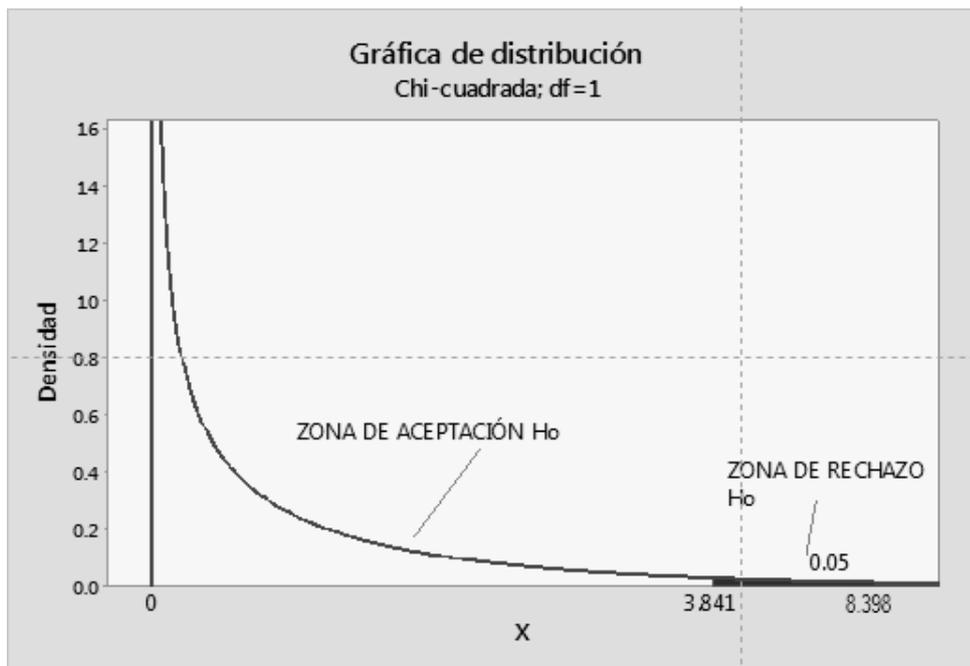
vale decir la hipótesis alterna. Es así, que se comprueba la hipótesis específica N° 2, donde se establece que: **El control de existencias influye significativamente en la dinamicidad de atención a las Areas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.**

TABLA 9: Dinamicidad de Atención según Control de Existencias

		DINAMICIDAD DE ATENCION			Total	
		Si	A Veces	No		
Control de Existencias	Si	N°	2	3	2	7
		%	33.3%	42.9%	33.3%	36.8%
	A Veces	N°	1	2	1	4
		%	16.7%	28.6%	16.7%	21.1%
	No	N°	3	2	3	8
		%	50%	28.5%	50%	42.1%
Total		N°	6	7	6	19
		%	100.0%	100%	100.0%	100.0%

TABLA 10: PRUEBAS DE CHI CUADRADO-HIPOTESIS SECUNDARIA2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,398	1	.004
N° de casos válidos	19		

FIGURA 8**GRÁFICO DEL CHI CUADRADO – HIPOTESIS SECUNDARIA 2**

Fuente: Tabla N° 11
 Autor. Elaboración propia

- HIPÓTESIS SECUNDARIA 3:

Hipótesis alterna (H_a). El uso de TIC's influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Hipótesis Nula (H_0). El uso de TIC's No influye significativamente en la dinamicidad de atención a las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Teniendo en cuenta la comprobación de la hipótesis y según datos hallados en la Tabla cruzada N° 12: Dinamicidad de Atención según Uso de TIC's, donde la incidencia hallada fue de 0,001 lo que hace significativo el resultado, al ser esta menor que $p=0.05$, por lo que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de Investigación, vale decir la hipótesis alterna. Es así, que se comprueba la hipótesis específica N° 3, donde se establece que: **El uso de TIC's influye significativamente en la dinamicidad de atención a las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.**

TABLA 11: Dinamicidad de Atención según Uso de TIC's

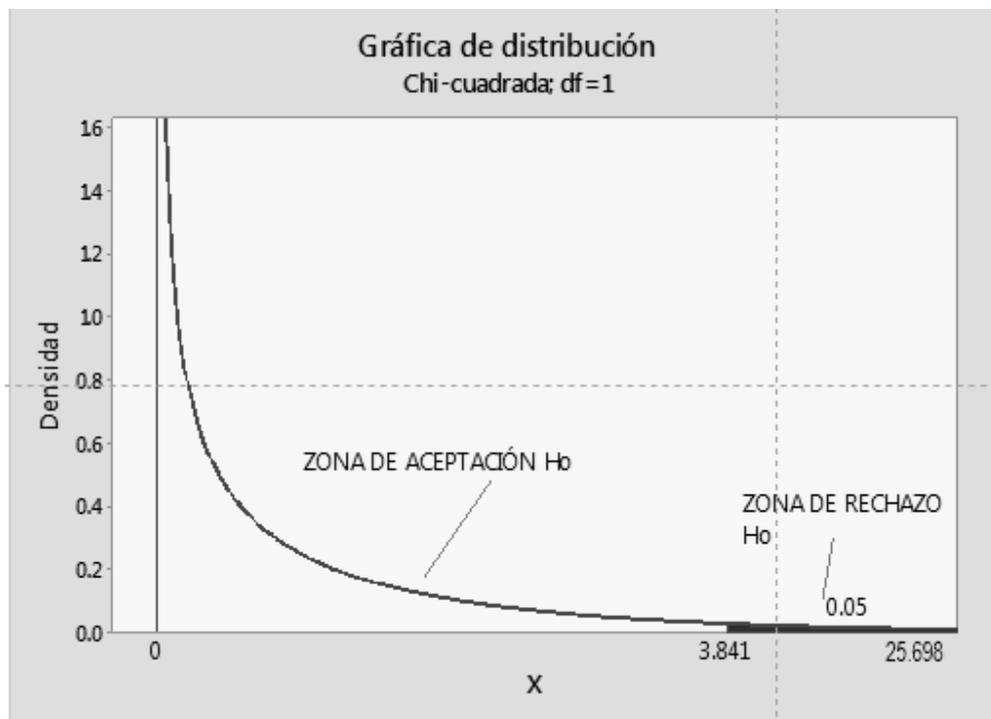
		DINAMICIDAD DE ATENCION			Total	
		Si	A Veces	No		
Uso de TIC's	Si	N°	4	4	1	9
		%	66.6%	44.4%	25%	47.4%
	A Veces	N°	1	3	2	6
		%	16.7%	33.3%	50%	31.6%
	No	N°	1	2	1	4
		%	16.7%	22.2%	25%	21%
Total		N°	6	9	4	19
		%	100.0%	100%	100.0%	100.0%

TABLA 12: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO- HIPOTESIS ECUNDARIA 3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,698	1	.001
N° de casos válidos	19		

FIGURA 9

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO – HIPOTESIS SECUNDARIA 3



Fuente: Tabla N° 13
 Autor: Elaboración propia

- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis alterna (Ha). La innovación logística influye significativamente en la dinamicidad de atención en su Área, de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Hipótesis Nula (Ho). La innovación logística No influye significativamente en la dinamicidad de atención en su área, de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.

Teniendo en cuenta la comprobación de la hipótesis y según datos hallados en la Tabla cruzada N°14: Innovación Logística y Dinamicidad de Atención, la incidencia hallada fue de 0,000 lo que hace significativo el resultado, al ser ésta menor que $p=0.05$, por lo que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de Investigación, vale decir la hipótesis alterna. Es así, que se comprueba la hipótesis General que plantea que: **La innovación logística influye significativamente en la dinamicidad de atención en su Área, de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.**

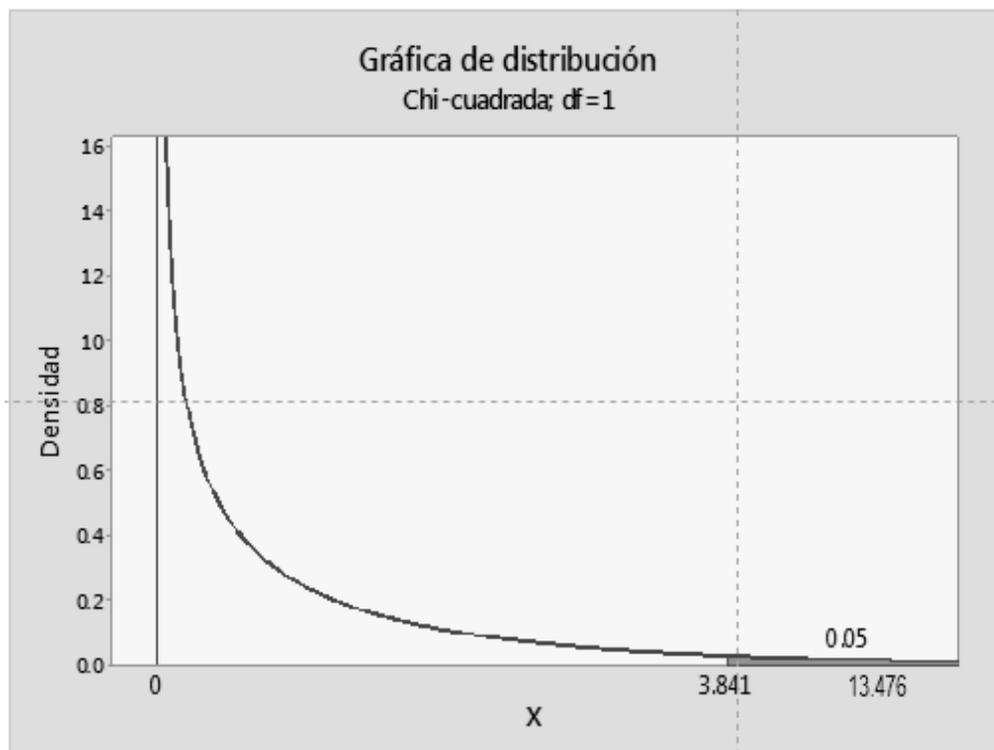
TABLA 13: INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN

			DINAMICIDAD DE ATENCIÓN			Total
			Si	A Vece s	No	
Innovación Logística	Si	N°	3	5	2	10
		%	60%	55.5%	40%	52.6%
	A Veces	N°	1	3	1	5
		%	20%	33.3%	20%	26.3%
	No	N°	1	1	2	4
		%	20%	11.2%	40%	21.1%
Total		N°	5	9	5	19
		%	100.0%	100%	100.0%	100.0%

TABLA 14: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO – HIPOTESIS GENERAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,476	1	.000
N de casos válidos	19		

FIGURA 10

GRÁFICO DEL CHI CUADRADO – HIPOTESIS GENERAL**Interpretación:**

El valor crítico del estadístico de prueba χ^2 se encuentra a partir de $=\text{INV.CHICUAD.CD}$ siendo al usar un nivel de significancia $\alpha=0.05$, el valor crítico de la cola superior de la distribución chi-cuadrado con $(2-1)$ $(2-1)= 1$ grado de libertad $=\text{INV.CHICUAD.CD}(0.05;1)$ es de 3.841, y que el estadístico de prueba $\chi^2 =13.476 > 3.841$, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tiene como objetivo: Determinar el nivel de influencia de la innovación logística en la dinamicidad de las atenciones, en la Municipalidad Distrital de Laramate - Ayacucho, 2019. En relación a las atenciones hacia las áreas, si bien estas se dan en alguna medida, hay muchos aspectos que se podría mejorar, como el sistematizar informáticamente los procesos y poseer un registro adecuado de atenciones, con la finalidad de prever mejor futuras compras y contar con stock adecuado, ni sobre stockeados ni con faltantes ostensibles que dificulten la gestión municipal. Otro aspecto que llamó la atención fue el que no se da el conocimiento adecuado y la coordinación previa de las actividades a ser desarrolladas desde el área de Logística, lo que obstaculiza el normal y dinámico desarrollo de labores; además de no fomentar en todo el personal la racionalización adecuada de materiales.

Montenegro, C. (2017). Se requiere de mucha información para gestionar el abastecimiento de los medicamentos almacenables y no LOM de compra central por lo que es de gran utilidad disponer de una hoja de cálculo para recopilarla. Esta herramienta ya existía en el Almacén Local, pero requiere mejoras para facilitar y agilizar aún más la toma de decisiones. Con la descripción de los procesos se identifica que, aunque el personal del Almacén Local tiene experiencia en la realización de estos procedimientos de trabajo, como no estaban documentados, se producía variabilidad en la ejecución de los mismos. La descripción y validación de los procesos requiere la participación de los funcionarios que los realizan y permite identificar oportunidades de mejora.

Arroyo, N., Benito, R. (2019). Las autoras afirman que se ha determinado la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los

resultados obtenidos en la tabla 29, donde se obtuvo un 0,008 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojo una correlación positiva alta con un 86,8%. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la dimensión de gestión de Recursos Tecnológicos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2018; en base a los resultados obtenidos en la tabla 30, donde se obtuvo un 0,023 de significancia bilateral entre las variables de investigación, asimismo arrojo una correlación positiva alta con un 78,6%.

Yataco, J. (2015), Los sistemas de información facilitan y optimizan los procesos en las organizaciones brindándoles una mejor toma de decisiones en sus procesos, con el fin de brindar un ágil servicio a los usuarios como a sus trabajadores. El diseño y aplicación de un programa de Control de materiales en la empresa, mejora sensiblemente el control y organización de los materiales, para lograr los objetivos del área. El éxito de la implementación de un sistema de información, involucra varios aspectos en los cuales la capacitación previa al personal que va a utilizar el programa es un punto crítico para cumplir objetivos claves para la institución. La evaluación de los recursos tanto técnicos como humanos es muy importante, para el desarrollo de la información en cuanto a los requerimientos y las necesidades de la institución.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe influencia significativa entre la innovación logística y la mejora en la dinamicidad en atención en las áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate - Ayacucho. En la Municipalidad, se definen factores internos de gestión a aquellos orientados a la actividad pública, tales como la organización, el modelo de servicios, las finanzas y la gestión logística como tal, identificando que las condiciones laborales en las que trabajan los colaboradores son medianamente adecuadas, pero la gestión logística ha dejado vacíos administrativos que los estudios demuestran se pueden y deben mejorar; cualquier entidad pública que brinde servicios específicos en una municipalidad debe contar con procedimientos y distribuciones de materiales idóneas y oportunas desde el inicio de la gestión, la productividad y competitividad indican que restan velocidad en el servicio a una empresa u organización los factores de falta o escasez de materiales, insumos y útiles fundamentales para el desarrollo de actividades en cada área; además se establece que aún falta redefinir claramente los procedimientos de compras específicas y sobre todo la velocidad de su realización, demostrando con ello mejoras en procesos con respecto a gestiones anteriores.
2. Se concluye que la gestión de compras influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019. Se aprecia que un 79% manifestó que a veces comparte información que permite promediar los tiempos de atención en su área, con anticipación; un 63% si conoce si el área de logística programa sus compras que se realizarán durante el año; otro 63% señala que no se cuenta con un presupuesto adecuado para compras de materiales y útiles durante el año y un 53% sabe a veces que el área de logística posee un registro de todos sus proveedores.
3. Se concluye que el control de existencias, influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de

Laramate – Ayacucho, 2019. Se aprecia que según la dimensión control de existencias, un 74% manifestó que sabe que sí se registran las entradas y salidas de artículos, materiales y útiles en el área de logística; un 63% percibe solo a veces que en el área de logística se agrupan adecuadamente los artículos, materiales y útiles, según tipo o características; otro 53% indica que solo a veces conoce si se lleva un kardex físico de las existencias en el Área de logística.

4. Se concluye que el Uso de TIC's, influye significativamente en la dinamicidad de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019. Se aprecia que un 79% manifestó que no conoce sobre el manejo de programas informáticos para el área de Logística; un 63% manifiesta que solo algunas veces posee instalados equipos informáticos exclusivamente en el área de Logística; otro 63% manifiesta que la entidad no posee un software dedicado exclusivamente para el área de Logística de la entidad.

RECOMENDACIONES

1. Crear los procedimientos necesarios y adecuados para la restructuración administrativa del Área de Logística de la Municipalidad de Laramate - Ayacucho de acuerdo a los perfiles modernos de una entidad pública que pretende brindar servicios de calidad, pero que al interior adolece de procedimientos adecuados y actuales para lograr tal objetivo; implementando una política de racionalización acorde con las exigencias y requerimientos del entorno actual que vaya en relación a mejorar la distribución interna de material, productos e insumos a las diversas Área de la Municipalidad con el aporte de conocimientos dirigidos y comprobados. Otro aspecto a tomar en cuenta es el relacionado a hacer participar al personal del Área de Logística con ideas y sugerencias que se tomen en cuenta para mejorarlas; con nuevos retos, proyectos novedosos, y sobre todo capacidades inherentes de organización de un Área muy sensible y responsable también de una adecuada gestión municipal.
2. Mejorar los canales de gestiones de compras y lograr comprometer al personal del Área de Logística con los objetivos establecidos por la Municipalidad de Laramate - Ayacucho. Para ello es necesario mejorar el tema de reuniones de coordinación e información entre la Alcaldía, Gerencia y las Áreas involucradas, evaluando la consecución y logro de metas del Área e institucionales; también es importante que los usuarios internos, los que solicitan materiales, productos e insumos se sientan cómodos realizando sus actividades y darles así la posibilidad de alcanzar juntos los objetivos institucionales y sobre todo mejorar la calidad y velocidad en el servicio al ciudadano.
3. Mejorar la concepción del uso de tecnologías de la información, tanto en el Área como en la institución; para ello es importante mantener los equipos informáticos del Área de Logística debidamente actualizados y libres de errores de funcionamiento y conectividad, mejorar los procesos internos evitando la duplicidad de funciones y definiendo claramente a través de un

MOF las funciones de cada puesto, delimitando objetivamente el alcance de cada colaborador. En este sentido, se deberá ver la forma de estimular el logro de objetivos, con otorgamiento de algún tipo de bono o vales, becas de capacitación, promociones en atención y cuidado personal, viajes o alguna manera de incentivar el esfuerzo y buen desempeño a nivel personal o del Área.

4. Anticiparse a la aparición o formación de “cuellos de botella” en los procesos que el Área de Logística realiza, ello a través de la identificación pormenorizada de porqué se generan y en que parte del mapa de procesos que la entidad maneja, una vez identificado el momento se deberá analizar con los encargados de la Áreas o de la Municipalidad y los propios usuarios internos inmersos en el problema, las alternativas de solución, pasando en primer lugar por sincerar el mapa de procedimientos, o elaborar uno nuevo y acorde con la realidad que la entidad afronta en la actualidad como número de personal, procesos importantes de las Áreas y en especial del Área de Logística, medianos y de tratamiento simple; con ello se tendrá una idea más clara para reformular los tiempos y movimientos para cada proceso, evitando el estancamiento o retraso de los mismos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFIA

1. **Anaya Tejero, J. J.** (22 de Abril de 2015). Logística Integral - La Gestión operativa de la Empresa. Madrid: ESIC.
2. **Anaya, J. J.** (2007). Logística integral. La gestión operativa de la empresa (Quinta ed.). Madrid, España: ESIC.
3. **Bastos, A.** (2007). Distribución Logística Y Comercial - La Logística en la Empresa. España: Gesbiblo S.L.
4. **Carrasco, S.** (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
5. **Dávila, Carlos Colunga** La Calidad en El Servicio
6. **Decreto Legislativo N° 22056.** El Sistema Nacional de Abastecimiento, de fecha 29 de diciembre de 1977.
7. **DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM** que reglamentaba la Ley N° 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
8. **D.S. N° 007-2008-Vivienda** Reglamento de la ley general del sistema nacional de bienes estatales.
9. **Escudero, J. (2014).** Logística de almacenamiento. Madrid: Paraninfo SA.
10. **Escudero, M. J. (2011).** Gestión de Aprovisionamiento (Tercera ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA.
11. **Ferrin, A. (2010).** Gestión de Stocks. Madrid: FUNDACION CONFEMETAL.
12. **Heredia, N.** (2013). Gerencia de compras. La nueva estrategia competitiva (Segunda ed.). Colombia: Multi.impresos.
13. **Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d.** (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
14. **Herrera, J.** (19 de Mayo de 2016). Operaciones del almacén: recepción de producto. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/recepcion-de-producto-en-almacen/>
15. **Ley N° 29151** Ley del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
16. **Ley N° 30225.** (12 de Agosto de 2014). Ley de contrataciones del estado. Obtenido de <https://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/32e44b0e->

8e98-480b-88be-

afc70c802e73/Ley+de+Contrataciones+del+Estado_Ley30225.pdf?MOD=AJPERES

17. **Ley de Contrataciones del Estado** D.L. N° 1017.
18. **Lopez, R.** (2014). Logística de Aprovisionamiento. Madrid: Paraninfo.
19. **López, R.** (2017). Planificación y gestión de la demanda (Primera ed.). Madrid, ESpaña: Ediciones Paraninfo S.A.
20. **Macmillian.** (2017, pag. 51). Gestion de Stocks. Recuperado el 2 de Noviembre de 2016, de http://www.macmillan.es/catalogo/formacion_profesional/castellano/fp_grado_superior/administracion_finanzas/gestion_logistica/download/CFS_cas.pdf
21. **Marthans, C.** (2008). Tratado integral de logística empresarial - Tomo I y II (Primera ed., Vol. I). Lima, Perú: San Marcos.
22. **Mercado, S.** (2004). Compras principios y aplicaciones. Mexico: LIMUSA S.A.
23. **Montoya, A.** (2010). Administracion de compra. Bogota: ECOE Ediciones.
24. **Municipalidad de Laramate.** (10 de Octubre de 2019). La Municipalidad. Obtenido de <https://www.districto.pe/districto-laramate.html>
25. **Nunja, José** (2010). Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial. Actualidad Gubernamental, N° 17 Marzo 2010. IV-1 a IV-8.
26. **Resolución de Contraloría** N° 320-2006 Aprueba Normas de Control Interno.
27. **Res. Jefatural** N° 335-90- INAP/DNA aprobó el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional.
28. **Rubio, J., & Villarroel, S.** (2012). Gestion de Pedidos de Stock. España: Paraninfo, S.A.
29. **SENA.** (1 de Noviembre de 2015). Glosario. Obtenido de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/137126_1_VIRTUAL/contenidos/oaaps/oaap9/oas/oa_logistica/utilidades/glosario.pdf
30. **Thompson, I.** (19 de Abril de 2012). ¿Qué es Gestión de Empresa? Recuperado el 2 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>

31. **Vera, M., & Álvarez, Juan.** (2009). Sistema de abastecimiento, contrataciones del estado, gestion de almacenes y control patrimonial. Lima, Peru: Pacifico.
32. **Vilcarromero, R.** (30 de Agosto de 2013). La gestión de la producción. Recuperado el 1 de Noviembre de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>
33. **Zlav, G.** (20 de mayo de 2013). Logistica de Almacenes. Obtenido de <http://logisticreference.blogspot.pe/2013/05/la-prevision-de-la-demanda-y-sus.html>

PAGINAS WEB

1. **glosarios.servidor.** (20 de Marzo de 2017). Glosario de logística. Obtenido de <http://glosarios.servidor-alicante.com/logistica>
2. <https://www.artesupremo.com/2012/01/atencion-al-cliente-interno-dar-para-recibir/>
3. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-logistica.html>
4. <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
“INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE-AYACUCHO, 2020”					
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal</p> <p>¿En qué medida la innovación logística influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>P.S.1: ¿En qué medida la gestión de compras influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?</p> <p>P.S.2: ¿En qué medida el control de existencias influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?</p> <p>P.S.3: ¿En qué medida el uso de las TIC’s influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida la innovación logística influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>O.E.1: Determinar en qué medida la gestión de compras influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.</p> <p>O.E.2: Definir en qué medida el control de existencias influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.</p> <p>O.E.3: Determinar en qué medida el uso de las TIC’s influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.</p>	<p>Innovación Logística</p> <p>La logística es una disciplina que engloba todas las operaciones a realizar para que el producto llegue al consumidor o usuario interno en perfecto estado. Cabe destacar que la logística supone un punto esencial para la empresa o institución. Habitualmente, se tiende a creer que la logística es solo transportar productos para que se vendan.</p> <p>Dinamicidad de atención a Áreas</p> <p>El nivel de coherencia y consistencia que exista en la calidad de la atención prestada tanto a usuarios externos como internos es una clara expresión de los valores y cultura de una organización. Es insostenible ser “luz de la calle, oscuridad de la casa”. La buena atención al usuario interno es también un arte. Se cultiva, se practica a diario y se hace realidad en la acción cotidiana. Implica una estrategia formal y planes de acción concretos</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La innovación logística influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>H.E.1: La gestión de compras influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.</p> <p>H.E.2: El control de existencias influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019.</p> <p>H.E.3: El uso de las TIC’s influye en la dinámica de atención en las Áreas de la Municipalidad Distrital de Laramate – Ayacucho, 2019</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Innovación Logística</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Compras - Control de Existencias - Uso de TIC's <p>Variable Dependiente</p> <p>Dinamicidad de atención a Áreas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de atenciones por Área - Registro de entregas por usuario - Compromiso organizacional 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Método de Investigación: No experimental</p> <p>Diseño de la Investigación Correlacional</p> <p>Población: Consta de 19 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laramate-Ayacucho.</p> <p>Muestra: Muestreo Censal los 19 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laramate-Ayacucho.</p> <p>Técnica e instrumento de la investigación:</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>



FILIAL ICA

Cuestionario sobre: “INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN A LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE-AYACUCHO, 2020”

Estimado Sr. (a). Se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una X su respuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

INNOVACIÓN LOGÍSTICA			
GESTIÓN DE COMPRAS	SI	AVECES	NO
1. ¿Conoce si el Área de Logística programa las compras que se realizarán durante el año?			
2. ¿Sabe si el Área de Logística posee un registro de todos sus proveedores?			
3. ¿Comparte información que permita promediar los tiempos de atención en su Área con anticipación?			
4. ¿Se cuenta con presupuestos adecuados para compras de materiales y útiles en el año?			
CONTROL DE EXISTENCIAS	SI	AVECES	NO
5. Conoce si se lleva un Kardex físico (registro de existencias y saldos) de las existencias en el Área de Logística.			
6. ¿Sabe si se registran las entradas y salidas de artículos, materiales y útiles en el Área de Logística?			
7. ¿Percibe que, en el Área de Logística, se agrupan adecuadamente los artículos, materiales y útiles, según tipo o características?			
USO DE TIC'S	SI	AVECES	NO
8. ¿Posee la entidad un software (programa informático) dedicado exclusivamente para el Área de Logística y sus actividades y operaciones?			
9. ¿Posee la entidad equipos informáticos instalados exclusivamente en el Área de Logística para el desarrollo de sus actividades y operaciones?			
10. ¿Conoce Ud. sobre el manejo y aplicación de programas para el Área de Logística?			



FILIAL ICA

Cuestionario sobre: “INNOVACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA DINAMICIDAD DE ATENCIÓN A LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARAMATE-AYACUCHO, 2020”

Estimado Sr. (a). Se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una X su respuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

DINÁMICIDAD EN ATENCIÓN A LAS AREAS			
NÚMERO DE ATENCIONES POR AREA	SI	AVECES	NO
11. ¿Posee en su Área una copia del registro de atenciones (entregas) que realiza el Área de logística?			
12. ¿Posee un promedio de consumos que realiza su Área, el cual es proporcionado por el Área de Logística?			
13. ¿Su Área es atendida a tiempo con los pedidos o entregas que el Área de Logística realiza?			
REGISTRO DE ENTREGAS POR USUARIO	SI	AVECES	NO
14. ¿Posee el Área de Logística un registro de todos los usuarios por Área de la entidad?			
15. ¿Recibe Ud. como usuario una copia de las entregas que el Área de Logística hace a su Área?			
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	SI	AVECES	NO
16. ¿Al contar con materiales y útiles entregados a tiempo en su Área, cumple objetivamente las metas de su Área?			
17. ¿Se realizan reuniones de coordinación entre su Área y el Área de Logística para programar entregas de materiales y útiles o ver sus necesidades?			
18. ¿Al contar todas las Áreas con útiles y materiales entregados a tiempo, se logran alcanzar los objetivos institucionales en su totalidad?			

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
1.2 Grado académico:
1.3 Cargo e institución donde labora:
1.4 Título de la Investigación:
1.5 Autor del instrumento:
1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:
1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma :

DNI :

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- II.1 Apellidos y nombres del experto:
 II.2 Grado académico:
 II.3 Cargo e institución donde labora:
 II.4 Título de la Investigación:
 II.5 Autor del instrumento:
 II.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado:
 II.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma :

DNI :