



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento  
en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR**

EDWARD EDSON HORNA HUANCAS

**ASESOR**

MBA. WILLIAM RICARDO DÍAZ TORRES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

CHICLAYO – PERÚ

2018

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:50 am horas del día 21 de enero del 2019 de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0118, de fecha 17 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "**FACTORES CRÍTICOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD JAÉN 2018**", presentado por el (la) Bachiller: **EDWARD EDSON HORNA HUANCAS**, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:


**PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres

**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Julio César Nunton More


**VOCAL** : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR MAYORIA**, Siendo las 10:20 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 21 de enero del 2019

  
\_\_\_\_\_  
MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. Julio César Nunton More,  
Secretario (a)

  
\_\_\_\_\_  
MBA. William Ricardo Díaz Torres  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi esposa, por ser mi compañera de estudios y por su constante aliento para seguir adelante en esta etapa de nuestras vidas.

A mi madre y hermana, por su apoyo y paciencia al estar en casa cuidando de mis hijos mientras estudiábamos, de manera especial, a mis tres hijos por su comprensión y por el poco tiempo que les dediqué al no estar con ellos, por cumplir este reto en mi vida....

¡Esto es para ustedes, mi familia!

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento inmenso a todos mis maestros que me impartieron sus conocimientos en estos 5 años de estudio en la universidad.

De manera especial, a mi esposa, mi madre, hermana y mis hijos por estar allí a mi lado y por brindarme su apoyo, a mi abuela por sus tiernos consejos y a mis buenos amigos que también me tuvieron paciencia en las muchas reuniones que estuve ausente y mis compañeros de clases por compartir su amistad.

Mi reconocimiento a los trabajadores de la DISA Jaén, por su participación en el proceso investigativo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Edward Edson Horna Huancas**, identificada con DNI N° **42217457**, egresado de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.

Declaro que:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Chiclayo



Edward Edson Horna Huancas

DNI: 42217457

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: *“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”*, realizada con el propósito de optar el Título Profesional de Administrador.

El desarrollo de la investigación versó en torno al estudio de las variables investigadas: Factores críticos y gestión de aprovisionamiento con sus respectivas dimensiones e indicadores en el contexto de la DISA Jaén. El contenido del presente informe ha sido organizado en ocho apartados: En el I está la Introducción; en el II se indica el Método correspondiente, en el III se incluyen los Resultados, el IV presenta la Discusión de resultados, en el V se encuentran las Conclusiones, en el VI están las recomendaciones, y, el VII se registra las referencias.

Presento a Ustedes mi informe, agradeciéndoles por otorgarle el mérito que posee, a la vez, quedo a la espera de vuestras observaciones que me permitirán perfeccionarlo.

El autor

## ÍNDICE

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas con el tema	24
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	34
1.7.1 Objetivo General	34
1.7.2 Objetivos Específicos	34
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36
2.2.1 Definición conceptual	36
2.2.2 Definición operacional	36
2.2.3 Operacionalización de variables	37
2.3 Población y muestra	40
2.3.1 Población	40
2.3.2 Muestra	40

<b>2.4</b>	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
<b>2.5</b>	Método de análisis de datos	41
<b>2.6</b>	Aspectos éticos	42
<b>III. RESULTADOS</b>		43
<b>IV. DISCUSIÓN</b>		51
<b>V. CONCLUSIONES</b>		55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>		57
<b>VII. REFERENCIAS</b>		58
<b>ANEXOS</b>		62
<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS</b>		81
<b>ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>		82
<b>REPORTE DE TURNITING</b>		83



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	38
Tabla 2: Nivel de factores críticos	43
Tabla 3: Nivel de gestión de aprovisionamiento	44
Tabla 4: Correlación entre factores críticos y gestión de aprovisionamiento	45
Tabla 5: Correlación entre factores críticos y manejo de compras y abastecimiento	47
Tabla 6: Correlación entre factores críticos y gestión de inventarios y almacenes	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de factores críticos	43
Figura 2: Nivel de gestión de aprovisionamiento	44
Figura 3: Resultados de regresión entre factores críticos y gestión de aprovisionamiento	46
Figura 4: Resultados de regresión entre factores críticos y manejo de compras y abastecimiento	48
Figura 5: Resultados de regresión entre factores críticos y gestión de inventarios almacenes	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 01:</b> Cuestionario sobre factores críticos	62
<b>Anexo 02:</b> Ficha técnica instrumental	64
<b>Anexo 03:</b> Cuestionario sobre gestión de aprovisionamiento	67
<b>Anexo 04:</b> Ficha técnica instrumental	68
<b>Anexo 05:</b> Informes de validación de los instrumentos	70
<b>Anexo 06:</b> Análisis de confiabilidad	74
<b>Anexo 07:</b> Base de datos	76
<b>Anexo 08:</b> Matriz de consistencia	78
<b>Anexo 09:</b> Propuesta de plan de capacitación	80

## **RESUMEN**

El objetivo general que guio la investigación fue: “Determinar el impacto de los Factores Críticos en la Gestión de Aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018”.

La investigación realizada se enmarcó en el tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental; se trabajó con una muestra integrada por 30 colaboradores de la DSRS Jaén, a quienes se les suministró dos cuestionarios, uno sobre factores críticos y el otro para evaluar la gestión de aprovisionamiento, ambos instrumentos fueron objeto de validación y estimación de su índice de confiabilidad. Los datos obtenidos se sometieron al análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial con el apoyo del software SPSS.

Según los resultados obtenidos, el valor de correlación de Rho Spearman entre las variables “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”, tienen un índice de 0,740, asumiéndose que existe relación directa positiva alta significativa entre ambas variables, indicando que si cambian los factores críticos, también cambia la gestión de aprovisionamiento.

Palabras claves: Factores críticos, gestión, aprovisionamiento

## **ABSTRACT**

The general objective that guided the research was: "Determine the impact of the Critical Factors in the Procurement Management of the Jaen Sub-Regional Health Office 2018".

The research was framed in the correlational descriptive type and its design was non-experimental; we worked with a sample composed of 30 employees of the DSRS Jaén, who were given two questionnaires, one on critical factors and the other to evaluate the supply management, both instruments were subject to validation and estimation of their reliability index. The data obtained was subjected to statistical analysis, both descriptive and inferential with the support of the SPSS software.

According to the results obtained, the Rho Spearman correlation value between the variables "critical factors" and "supply management", have an index of 0.740, assuming that there is a significant high direct relation between both variables, indicating that if the factors change critical, also changes the provisioning management.

**Keywords:** Critical factors, management, provisioning

## I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se menciona la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, asimismo, se incluye la formulación del problema, se justifica el estudio, finalmente, se precisan las hipótesis y los objetivos general y los específicos.

### 1.1 Realidad Problemática

#### A nivel Externo: Internacional

La investigación centró su interés en la relación entre las variables factores críticos y gestión de aprovisionamiento, en esta sección del informe se describe la situación problemática en torno a cada una para, finalmente, enfocar su correlación.

En lo que se refiere a los factores críticos, *en Bilbao – España*, su situación real se enmarca en las características actuales de la sociedad del siglo XXI, que debe vivenciar muchos cambios y enfrentar muchos desafíos, de allí que se afirme: “resulta fundamental que las ciudades adopten un enfoque integral y sostenible de desarrollo urbano e institucional, centrado en las necesidades de los ciudadanos y otros participantes” (Bosse, Heichlinger, Padovani y Ole, 2013, p. 12)

Analizando internacionalmente el tema, *en Chile*, Cipoletta, Pérez y Sánchez (2010) se encontró que al haberse operado el proceso de globalización, los países se organizan para luchar por el perfeccionamiento de sus procesos productivos:

Mejorar los costos, la disponibilidad y facilitación de los flujos de bienes e información, dado que ello consolida el desarrollo de sus economías, y favorece la producción de servicios públicos de alta calidad. Para cumplir con tal condición, el Estado y los demás agentes económicos, deben promover y consolidar los procesos de producción y comercialización, bajo un enfoque integral. (p. 35)

A pesar de la necesidad de responder convenientemente a las nuevas exigencias de la sociedad globalizada, en muchas empresas o entidades públicas no se ha internalizado que estos elementos de la gestión no son asumidos como “el punto clave para la ejecución del control esperado; considerando como factores críticos, aquellos procesos básicos que requieren un control para el éxito de la organización; factores que limitan el cumplimiento de la misión y visión” (Monografias.com, s/f, p. 1).

Asimismo, *en Colombia*, estos factores no son considerados como factores clave “que inciden directa o indirectamente en la implantación de un sistema de gestión de la calidad, o sobre la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad cuando ya está implantado en una determinada organización”. De igual manera, no se tiene en cuenta que de “la correcta identificación de los factores críticos, así como del diseño de estrategias que permitan superarlos, dependerá en gran medida que la organización alcance y mantenga un buen nivel de calidad” (Gutiérrez, 2008, p. 45).

### **A nivel Nacional**

En *el Perú*, de manera similar a otros contextos, la problemática de los factores de éxito se genera cuando los gerentes de las empresas muchas veces pierden de vista que para alcanzar la eficiencia en la gestión, “es preciso saber qué es lo que se debe hacer en cada momento y hacerlo correctamente, tratando de alcanzar los mayores resultados con el gasto mínimo de esfuerzo y recursos, logrando además la satisfacción del personal” (Díaz, 2005, p. 1).

De otro lado, en múltiples entidades, sean públicas o privadas, no se afianza la idea de que “el cliente ha sido siempre uno de los factores más importantes, que pasó del mero cumplimiento de sus expectativas a auge de las redes sociales mediante las que un cliente insatisfecho puede condicionar la imagen de la empresa” (Cerem Comunicación, 2014, p. 1).

En resumen, para evitar problemas de gestión en la entidad o empresa es necesario conocer los factores de éxito, proceso que implica tener presente los elementos que

influyen efectivamente en una gestión de calidad y exitosa; estos factores permitirán asegurar o no el logro de los objetivos institucionales en el menor tiempo y costos favorables; además, eficacia y eficiencia en los procesos productivos para alcanzar la satisfacción del cliente / usuario. (González, Sánchez y Velandia, 2016, p. 1)

En lo referente a la gestión de aprovisionamiento, la realidad problemática queda expresada sobre la base de premisas generales, se afirma:

En el entorno actual, cada vez más competitivo y con menores márgenes, las organizaciones buscan continuamente oportunidades de mejora que las haga más competitivas. En este sentido, cada vez son más conscientes de la importancia de la gestión de almacenes (y la gestión logística en general) como parte esencial a la hora de aportar más valor a sus clientes y reducir sus costes. (Navarro, 2007, p. 1)

Muchas veces el problema es álgido en las áreas de compras/aprovisionamientos, generado por:

La falta de información y de procedimientos en la organización, el departamento de compras no podía tomar decisiones basadas en la información sino en las sensaciones, lo que llevaba a una situación caótica con almacenes sobredimensionados y al mismo tiempo con continuas roturas de stocks. Todas las debilidades anteriormente comentadas provocaban la imposibilidad de realizar análisis sobre la rotación de productos tanto para comprar las cantidades correctas como para su disposición física en el almacén. (Navarro, 2007, p. 3)

Es así que el Estado, a partir de entornos de cooperación, debe incorporar a organizaciones externas, que permita una planificación conjunta en cuanto a aprovisionamiento de materias primas, desarrollo de productos, intercambio de información, colaboración a largo plazo y un reparto justo de riesgos y beneficios, teniendo como objetivo fundamental el garantizar la provisión continua y de calidad de los servicios públicos, y el uso correcto de los recursos.



Pero, el problema también se origina cuando la gestión de aprovisionamiento no cuida abreviar la distancia de un proceso a otro, estableciendo un proceso de abastecimiento lo más óptimo posible. No se apuntala a reducir los pasos administrativos para la contratación de proveedores, los niveles de almacenamiento, el proceso de atención de requerimientos, ni concordar la atención de los proveedores con la necesidad actual de la organización.

### **A nivel local**

La Dirección Sub Regional de Salud de Jaén, tiene por propósito contribuir con la mejora de la calidad y cantidad de servicios, particularmente a los sectores más vulnerables de la población. En esta dependencia “la logística es un área de trabajo central en toda organización, porque de ella depende la disponibilidad adecuada y oportuna de los recursos que contribuyen en el desempeño eficiente de una tarea”. “Más aún que es el sector salud donde la vida humana está involucrada. De ella depende en gran parte que la prestación del servicio de salud se realice con eficiencia, calidad y calidez” (Ministerio de Salud, 2013, p. 35).

De otra parte el Ministerio de Salud (2008), sobre la problemática de la gestión logística señala:

La Gestión Logística en la administración que pública conlleva a todo una serie de procesos administrativos y de los cuales se vuelven muy burocráticos, esto nos limita muchas veces a cumplir con las necesidades de bienes y servicios que son vitales para poder atender a las personas que asisten a los Establecimientos de Salud.

Las necesidades de bienes y servicios que muchas veces requieren los establecimientos de salud para realizar sus actividades, no son congruentes con lo que realmente necesitan, muchas veces lo que piden no se asemeja a su realidad. (MINSAL, 2008, p. 29)

En el diagnóstico de los sistemas de logística, para llevar a cabo el aprovisionamiento, en el proceso de adquisiciones y contrataciones se ha generado mucha desconfianza en quienes forman parte del ambiente de negociación del Estado. “El comprador, que es el Estado, desconfía de los proveedores; los

proveedores desconfían del Estado, y la sociedad en general, es decir, el cliente final (quienes van a recibir el bien o el servicio), desconfía de ambos” (MINSA, 2009, p. 31). Además:

Para poder laborar en el Área de Logística, hoy en día se requiere de capacitación constante, ya que según la ley N° 30255, ley de contrataciones del estado lo requiere, este tema es un factor crítico en muchas entidades públicas, porque directores o gerentes que están en la gestión no lo toman en cuenta, esto recae muchas veces en una mala decisión al momento de realizar una adquisición o una compra. (MINSA, 2009, p. 37)

A nivel de Jaén, la gestión de aprovisionamiento, entre otros factores, en su Plan Operativo, la problemática se expresa según la Dirección Sub regional de Salud – DISA (2016):

El factor geográfico también es un problema al momento de gestionar una compra, en la DISA Jaén, se aprovisionan de productos que mayormente hay en la capital o fuera de la ciudad, tales como productos farmacéuticos, dispositivos médicos, equipos médicos, y por la distancia los productos demoran en llegar a los almacenes. (DISA, 2016, p. 28)

Frente a esta problemática, el investigador, como trabajador de la entidad, asumió el compromiso de realizar la presente investigación para conocer el grado de correlación entre estas variables, aplicando los parámetros que establece el método de investigación científica.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 A nivel internacional**

Meléndez (2015) y su investigación titulada “*Factores de éxito en las relaciones B2B de las cadenas de suministro de los hospitales de Puerto Rico*”; tesis doctoral presentada a la Universidad de Extremadura de España, cuyo objetivo es determinar el vínculo que existe entre los factores de éxito asociados a las relaciones negocio a

negocio; su autor concluye: “Existe un vínculo significativo entre los factores de éxito de las cadenas de suministro y el desarrollo sostenible en las operaciones de compra en los hospitales de Puerto Rico” (p. 268) .

La investigación precedente resultó aleccionadora porque enfocó la variable factores de éxito en el contexto de establecimientos de salud, sector en el que también fue trabajada la investigación presente.

Navarrete (2014) en su tesis titulada “*Logística y aprovisionamiento para una red de farmacias UNIFARM*”; investigación realizada en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. Concluye:

“Los procedimientos a seguir para mejorar la capacidad instalada, así como un manejo técnico y eficiente del inventario de la empresa, determinar la cantidad óptima de servidores necesarios para una eficiente atención a los clientes manejo óptimo de los inventarios mediante un abastecimiento técnico de los productos”. (p. 89)

La investigación de Navarrete fue muy importante porque vincula al aprovisionamiento con la logística, proceso que tiene que ver con las compras y el abastecimiento.

González (2012) llevó a cabo la investigación titulada “*Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales y equipos de una empresa de telecomunicaciones*”, tesis de maestría presentada al Instituto Politécnico nacional de México; tuvo por objetivo general “mejorar el nivel de servicio del proceso de aprovisionamiento en términos de una reducción del tiempo de espera de materiales y equipo, a través del análisis y rediseño de dichos procesos” (p. 1). Su principal conclusión señala:

“Es por medio de este trabajo de investigación que al adicionar procesos a la cadena de suministros actual del almacén de Refacciones, es que permite analizar, planear y controlar cada una de las etapas de tal manera que ayuda a

tener información de calidad en cada uno de los ciclos y así poder hacer que los procesos se vuelvan eficaces y eficientes”. (Gutierrez, 2012, p. 119)

La investigación de González permitió deducir la necesidad de mejorar el proceso de aprovisionamiento, aspecto que se tomó en cuenta en la descripción de la realidad problemática.

### **1.2.2 A nivel nacional**

Pinto (2017) en su tesis titulada *“Propuesta de mejora de procesos de aprovisionamiento y almacenamiento a través de la utilización del código de barras en una clínica de Arequipa”*, tesis de grado presentada a la Universidad Católica San Pablo de Arequipa; tuvo por objetivo general: “Proponer la utilización del código de barras como una alternativa de solución que permita mejorar los procesos de aprovisionamiento y almacenamiento de la clínica”, se concluye:

“Se han evidenciado diferentes oportunidades de mejora de diversa índole relacionados con los procesos de Aprovisionamiento y Almacenamiento los cuales repercuten en la ineficiencia de la organización. El código de barras representa una alternativa que beneficia directa e indirectamente a ambos procesos”. (Pinto, 2017, p. 216).

Fue interesante la propuesta de mejora de los procesos de aprovisionamiento y almacenamiento se tuvo en cuenta al trabajar la variable aprovisionamiento.

Polino (2017) en su investigación titulada: *“La gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes, del distrito San Miguel de Cauri-2017”*; tesis de grado presentada a la Universidad de Huánuco; su objetivo general fue: “Determinar cómo la gestión logística se relaciona con el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes del distrito de San Miguel de Cauri-2017”, concluye principalmente:

“Es notorio la informalidad con la que se manejan las comercializadoras de abarrotes que se encuentran en el distrito de San Miguel de Cauri, lo que da

lugar a la presencia de dificultades en el proceso de abastecimiento, almacenamiento, distribución y entrega de mercaderías. Naturalmente la ubicación errónea de los productos crea inconvenientes en la atención a los clientes, por el descuido en la selección del lugar donde se coloca la mercadería, al momento de la recepción y despacho”. (Polino, 2017, p. 121)

Se asumió de la investigación de Polino la necesidad de optimizar la gestión logística con el proceso de aprovisionamiento para evitar dificultades con los clientes.

Avila (2016) en su tesis titulada *“Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de medicamentos en el área de farmacia de una clínica particular”*. Tesis de grado presentada a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), el investigador concluye: “Se analizaron los procesos de compra, recepción, almacenamiento, y gestión de inventarios de medicamentos; en los cuales se identificaron problemas para luego analizar las causas de los mismos y plantear diversas propuestas para mejorar los procesos” (p. 97).

El trabajo de Avila permitió entender que el aprovisionamiento siendo un proceso importante necesita ser mejorado permanentemente, aspecto que fue tomado en cuenta en las recomendaciones de la presente investigación.

Aguirre, Arenas, Portal y Villanueva (2008) con su investigación titulada *“Factores de éxito en las franquicias: un estudio exploratorio”*; tesis de maestría presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue “identificar los factores de éxito en el sistema de franquicias desde la perspectiva del franquiciador” (p. 11). Los autores concluyen: “Cada uno de los factores debe gestionarse adecuadamente, siendo necesario evaluar cada uno de ellos para identificar debilidades y fortalezas que permitan saber si se está preparado para iniciar algún negocio bajo este formato o franquiciar algún negocio existente” (p. 128).

Se rescató de los investigadores el enfoque dado a la variable factores de éxito, fue considerado para dimensionar dicha variable.

### **1.2.3 A nivel Regional / local**

Malca y Alfaro (2016) en su tesis titulada: *“Mejora del proceso de aprovisionamiento para aumentar la disponibilidad de pedidos a los clientes en la empresa Nor Oil S.A.C. - Cajamarca 2016”*, donde se alcanza una propuesta de mejora para el proceso de aprovisionamiento de productos en la empresa SAC – Cajamarca 2016 para aumentar la disponibilidad de pedidos a los clientes, el objetivo principal de esta mejora es evitar las roturas de stock y un sobre stock los mismo que se reflejan directamente en la rentabilidad de la empresa.

Se considera que esta investigación fue importante para la empresa, además para futuras investigaciones que se puedan realizar, ya que focaliza su interés en la mejora del proceso de aprovisionamiento.

Rojas (2018) y su investigación titulada *“Propuesta de implementación del modelo Scor para incrementar la efectividad de los procesos de la cadena de suministro de la empresa Import y Export Panita. E.I.R.L. de la ciudad de Jaén*, tesis de grado presentada a la Universidad Nacional de Trujillo; su objetivo general fue: “mejorar la efectividad de los procesos de la cadena de suministro, aplicando el cuestionario estándar del modelo SCOR y herramientas de la gestión logística; su autor concluye:

Mediante la aplicación del cuestionario estándar del Modelo SCOR, se identificaron y analizaron los procesos de la cadena de suministro, se encontró que, dentro de los seis niveles de prioridad establecidos para el estudio, dos macro-procesos de la cadena de suministro tienen una prioridad de nivel 3; Proceso de Planificación (0.95) y Proceso de Aprovisionamiento (1.28). (p. 7)

La investigación precedente resultó importante toda vez que proporcionó alcances sobre la cadena de suministro, aspecto inherente a la gestión de aprovisionamiento.

### **1.2.4 En Inglés**

Quezada, Gazo and Sánchez (2012) with research *“Critical Factors Affecting Supply Chain Management: A Case Study in the US Pallet Industry”*. Concludes: “Supply

chain management is applied by companies across the globe due to its demonstrated results such as delivery time reduction, improved financial performance, greater customer satisfaction, building trust among suppliers, and others”. “According to, companies resort to supply chain practices to improve their performance. Thus, it is important to first understand how their supply chains work”.

“The research establishes that logistics must be focused on the coordination and collaboration of activities, logistics social responsibility, strategic distribution planning, and technology and information systems”.

Sablón, Hernández and Guillén (2017) with study *“The medical-logistic supply to the bodyguard process in a hospital”*. “The present work analyses the supply to an emergency process in a general hospital, by means of a case study”. “There were employed methods like structured interview to characterize supply logistics, a diagram to describe the material flow from external and internal suppliers to the emergency service and work with experts to identify how important is each supply for the service studied. The main contribution is the analysis of the relation existing between supplies and care service and hence to illustrate the impact of supplies on such services”.

Hasan and Abdul (2010) with research: *“Factors Affecting Supply Chain Management Efficiency in Cross Border Outsourcing”*, “The purpose of our thesis is to investigate how inefficiency factors affect the Supply Chain system of Multi National Corporations (MNC“s) during outsourcing process”. “Finally we analyzed several factors and find out the potential ways to minimize the effect of these inefficiency factors and recommended some probable measures to increase overall supply chain efficiency in total value chain system”.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Los factores críticos**

#### **1.3.1.1 Concepto**

Se definen como áreas o actividades que de realizarse bien, garantizan la implantación de la estrategia. Habría que distinguir entre factores de éxito y factores críticos de éxito: Factores de éxito (FE): Situación o hecho que debe o no debe darse para alcanzar un objetivo. Factores críticos de éxito (FCE): Es necesario su cumplimiento para los objetivos de la organización. (Fernández, 2010, p. 1)

También se afirma:

Número limitado de áreas en las cuales la obtención de resultados satisfactorios asegurará un rendimiento competitivo para el individuo, el departamento o la organización. Son áreas donde las “cosas deben ir bien” para que el negocio pueda alcanzar y mantener sus metas establecidas. (Villafaña, 2015, p. 19)

“Muchos factores determinan el éxito de una organización, pero los factores críticos de éxito definen lo que se debe lograr. Estos factores pueden definirse como “mini objetivos” que sin una constante atención devendrá en un fracaso” (Fulton, 2012, p.1).

“Los factores más importantes de éxito son aquellos que están relacionados con los objetivos y metas de la compañía” (Alonso, 2010, p. 285).

“El término factores de éxito hace referencia a los impulsores que permiten que una empresa, llegar a ser exitosa en sus negocios. Es aquel factor identificable que permitirá a los empresarios alcanzar los objetivos



trazados en sus empresas” (Aguirre, Arenas, Portal y Villanueva, 2008, p. 22).

En resumen, como lo señala Gutiérrez (2008) son los “factores denominados como absolutamente esenciales, de manera que si no son superados, la implantación del sistema de gestión de la calidad no podrá avanzar” (p. 47).

### **1.3.1.2 Dimensiones**

Se adoptaron como dimensiones de los factores críticos conducentes al éxito (FCE) a las trabajadas por Condori y Mauricio (2012)

a) *Compromiso de la gerencia*, factor fundamental cuanto se requiere implementar un proyecto relacionado a los Sistemas de Información, en vista que la toma de decisiones y los aspectos estratégicos organizacionales están a cargo de la “gerencia”, sin su apoyo, no es posible el éxito de un proyecto.

En esta dimensión se incluyeron los indicadores: *Conocimiento de las necesidades institucionales*, referido a que quienes gestionan la entidad deben tener amplio conocimiento de la problemática institucional y sobre ello, brindar el *apoyo y acompañamiento* que el caso requiere.

b) *Cultura Organizacional*, que se refiere a Normas y valores existentes en una organización.

Los indicadores considerados en esta dimensión son: *Comportamiento y actitudes*, referidos a la conducta o proceder de los trabajadores respecto a los intereses, misión y visión de la empresa, es decir, su actuar en la empresa; asimismo, el indicador *creencias y valores*, que tienen que ver con las ideas y opiniones de los trabajadores respecto a la vida institucional, de igual manera su práctica de valores morales y éticos en el ejercicio de sus funciones.

c) *Misión de la organización*, refleja la claridad del rumbo empresarial con objetivos y metas claras.

Esta dimensión consideró los indicadores: *Conocimiento de la misión*, relacionado con la capacidad para entender la orientación de la misión institucional; y, *cumplimiento de la misión* referente al grado en que el trabajador contribuye con su labor al logro de la misión institucional, no basta que la conozca, es necesario que con su trabajo logre su concreción.

d) *Recursos y Presupuesto*, elementos necesarios para la realización del proyecto. (Condori y Mauricio, 2012, p. 78)

Los indicadores incluidos en esta dimensión son: *Uso racional de los recursos materiales y financieros*, tiene que ver con la habilidad de los trabajadores para optimizar el empleo de los recursos institucionales, tanto materiales como financieros; además, *la gestión del potencial humano*, proceso por el cual el talento humano, el personal que labora en la entidad debe ser ubicado estratégicamente para el cumplimiento de sus funciones.

e) *Formación y Capacitación*, dicho factor es esencial, se resalta la necesidad de posibilitar una mejor preparación del usuario de forma integral.

En esta dimensión se incorporaron los indicadores: *Calificación del personal*, proceso por el cual el responsable de recursos humanos debe evaluar al personal con el propósito de identificar sus logros y dificultades en el ejercicio de sus funciones; asimismo, la *promoción de capacitación del personal* como estrategia para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de manera que la entidad cuente con personal calificado y especializado.

f) *Conciencia de la necesidad de seguridad por el personal*, Se entiende como el nivel de convencimiento en la necesidad de seguridad en sistemas de información por parte de los usuarios.

En esta dimensión se consideraron los indicadores: *Condiciones laborales*, referido a las características del ambiente en el que el trabajador desarrolla sus actividades, el mismo que debe ser apropiado para que haya *satisfacción del personal*, es decir, el buen estado anímico que envuelve al trabajador haciendo que desarrolle sus responsabilidades con agrado y complacencia.

g) *Infraestructura Tecnológica existente*, Provee la plataforma (hardware, software, almacenamiento) de informática en la cual las organizaciones pueden construir sus sistemas de información específicos. Considerando que la seguridad está estrechamente vinculada a los sistemas de información, es necesaria su evaluación, como parte de la percepción que el usuario tiene de la plataforma existe.

Los indicadores considerados en esta dimensión son: *Ambiente de la institución*, relacionado con la infraestructura e instalaciones de la institución cuyas condiciones deben ser favorables para un buen desempeño laboral; asimismo, en la institución se debe promover el *manejo de equipamiento tecnológico*, si se cuenta con los equipos necesarios, se asegura que los trabajadores evidencien mejor rendimiento en sus funciones.

h) *Soporte hacia el usuario*, Dicho factor, se ha tomado de la propuesta de un estudio del comportamiento del usuario frente a la fusión de empresas y consecuentemente a la integración de sistemas de información, que en el presente caso, pretende evaluar la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio de soporte tanto en hardware, software y redes. (Condori y Mauricio, 2012, p. 80)

Esta dimensión consideró los indicadores: *Relación trabajador – usuario*, es decir, la interacción que debe mantener el trabajador no sólo con sus compañeros (as) sino también con los clientes o usuarios del servicio que brindan, esto con la perspectiva de llenar las *expectativas del usuario*, relacionado con los intereses y confianza que posee el usuario cuando va a recibir el servicio.

### **1.3.1.3 Ventajas**

Los FCE están vinculados a las Líneas Estratégicas Básicas y más permanentes en la organización. En este sentido, tienen que estar contemplados en la *visión*. Utilizaremos los Objetivos Estratégicos y los Factores Críticos de Éxito para desplegar y poner en práctica los elementos contemplados en la Visión y Valores definidos. Cuando la organización además ha desarrollado positivamente sus FCE mucho más que competencia, nos encontramos ante *ventajas competitivas*. En todo caso, los Factores Críticos de Éxito deben ser entendidos como los elementos o aspectos que han contribuido a que la organización se mantenga y destaque como una entidad excelente en su sector o ámbito de actuación. (Hernández, 2017, p. 1)

Siguiendo a Hernández (2017):

Tener claro cuáles son los FCE en el negocio en el que se mueve, le permite a la empresa, entre otras cosas, las siguientes ventajas: Identificar las actividades en las que debe centrar su atención para mantener o elevar su posicionamiento competitivo. Analizar qué hacen y cómo los competidores más exitosos en cada uno de esos FCE. Determinar qué puede copiar o hacer mejor que los competidores, para mejorar su posicionamiento. (p. 2)

## **1.3.2 La gestión de aprovisionamiento**

### **1.3.2.1 Concepto**

“El término generalmente se usa en referencia a la gestión de recursos a nivel empresarial. El aprovisionamiento puede considerarse como una combinación de los deberes de los departamentos de recursos humanos y TI en una empresa” (Beal, 2018, p. 1).

“El aprovisionamiento se encarga, del manejo de las compras, abastecimiento de los insumos y materiales, gestión de inventarios y almacenes. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 178)

La gestión “de aprovisionamiento es una actividad clave en la cadena de suministro. Puede influir de manera decisiva en el funcionamiento de una empresa dependiendo de cómo se gestione”. (p. 180)

La gestión de aprovisionamiento es una actividad cíclica, se refiere “al periodo comprendido entre el momento en que se realiza la compra de materias primas a los proveedores hasta que el producto terminado es vendido al cliente. Este ciclo, por tanto, sigue un orden cronológico” (Barragán, 2017, p. 1).

“La conclusión que podemos extraer de un aprovisionamiento eficiente es que da como resultado un abastecimiento económico, lo que incidirá positivamente en el precio del producto final y, por ende, en la respuesta del consumidor” (Barragán, 2017, p. 2)

Algunos autores prefieren llamar a la gestión de aprovisionamiento como gestión de la cadena de suministro, definida como:

La planificación y gestión de todas las actividades involucradas en la obtención y adquisición, conversión y todas las actividades de gestión logística. También incluye la importancia de la coordinación y la colaboración con los participantes de la cadena, que pueden ser los proveedores, intermediarios, proveedores de servicios terceros y clientes. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 67)

### **1.3.2.2 Objetivo**

El objetivo de la logística de aprovisionamiento es el control de los suministros con el fin de satisfacer las necesidades de los procesos operativos. Las cantidades a suministrar y la frecuencia de aprovisionamiento, el impacto sobre el inventario de la cadena de suministro, la previsión de la demanda, la calidad del servicio, selección de proveedores, las fechas de entrega y los tipos de unidades de embalaje

y carga utilizados por los proveedores, son factores a tener en cuenta en la logística de aprovisionamiento. (Itainnova.es, 2017, p. 2)

También se consideran como objetivos del aprovisionamiento, los siguientes:

Apoyar en la consecución de los objetivos estratégicos, tales como el plan de negocio, estrategia de producción, creación de valor para el accionista, etc.

Minimizar el coste total de la gestión de compras de acuerdo al plan de negocio de la compañía.

Mejorar la calidad y el flujo de los bienes y servicio.

Encontrar una fuente de suministro competente y fiable.

Soportar y responder a los cambios de la demanda de los clientes.

Minimizar el riesgo de aprovisionamiento o fluctuación de los precios.

Gestionar a los proveedores para reducir el gasto y mejorar la calidad de las mercancías y servicios.

Optimizar el coste del aprovisionamiento en base al riesgo a asumir.

(Iglesias, 2015, p. 2)

### **1.3.2.3 Dimensiones**

En el proceso investigativo se adoptaron las dimensiones asumidas por Chavesta y Reyes (2015):

#### ***Manejo de compras y abastecimiento***

Los subprocesos de compras y abastecimiento son aquellos mediante los cuales se realiza una adquisición para la organización. Todas las compras que se realicen deben ser con la calidad deseada y a un precio accesible, con la finalidad de poner a disposición el material o insumo en un tiempo prudente para evitar generar retrasos en la producción. Por ello, el subproceso de compras y abastecimiento es muy importante en toda empresa, para ello se realizará un análisis detallado de cada paso de este subproceso, con ayuda de las buenas prácticas para lograr una exitosa gestión de compras y abastecimiento. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 180)

En esta dimensión se consideraron los siguientes indicadores:

*Calidad del proceso de adquisiciones:* Se refiere a la capacidad de las empresas para gestionar las compras de bienes y productos con la perspectiva de elevar el rendimiento y disminuir la versatilidad del proceso. (Manosalvas, Manosalvas y Torres, 2015, p. 70)

*Calidad del producto y precio accesible:* Está referido a “la calidad de un producto es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (Matwijiszyn, 2014, p. 3).

*Diagnóstico de necesidades y requerimientos:* Para asegurar una eficiente gestión de aprovisionamiento es conveniente diagnosticar las necesidades institucionales para que puedan ser atendidas a través de requerimientos. El requerimiento hace referencia a “una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio” (Tocora, 2014, p. 1).

*Atención oportuna de los requerimientos:* Se refiere a la habilidad de los trabajadores encargados del aprovisionamiento para atender en el menor tiempo posible los requerimientos de las diferentes oficinas de la entidad.

*Evaluación del proceso de compras y abastecimiento:* Se relaciona con el proceso por el cual las adquisiciones y suministro de los recursos requeridos, es sometido a valoración con la finalidad de recoger información sobre él y tomar decisiones encaminadas a optimizar el proceso de adquisiciones.

### ***Gestión de inventarios y almacenes***

Estos son subprocesos de soporte que ayudan a las empresas a tener una respuesta rápida ante la demanda de los clientes. Una buena gestión de

inventarios y almacenes otorga a la empresa la tranquilidad de tener stocks suficientes para mantener la producción por un tiempo determinado. El contar con inventarios se traduce en complacer al cliente, ya que este va otorgar seguridad a la empresa al momento de negociar fechas de entregas y otras cosas. Por tal motivo, establecer estos subprocesos de una manera adecuada, es decir que estén alineados con el planeamiento estratégico de la mediana empresa, van a agregar valor al servicio. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 205)

En esta dimensión se incluyeron los siguientes indicadores:

*Recepción, revisión y verificación de los productos:* Comprende el proceso por el cual “la organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados” (Mayurse S.A., 2014, p. 2).

*Calidad del registro e informe de conformidad:* Se refiere a la acción por la cual el o los responsables del aprovisionamiento registran convenientemente los productos adquiridos y los asignados a cada oficina, datos que son consignados en un informe de conformidad remitido a la oficina de logística.

*Prontitud en el despacho de los productos requeridos:* Está relacionado con la celeridad en la entrega o distribución de los productos solicitados por los trabajadores u oficinas de la empresa.

#### **1.3.2.4 Importancia**

Sobre la importancia del aprovisionamiento se precisa:

Sus beneficios para la organización: Impacta no sólo en los costos, sino también en la calidad del producto y el servicio al cliente. La reducción de gastos y costos en esta área aportan grandemente en la maximización del beneficio en el sistema logístico. La gestión de aprovisionamiento



presenta un gran potencial de mejora. (Patiño, Caicedo, Rodríguez y Lugo, 2014, p. 3)

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es el impacto de los factores críticos en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

El trabajo de investigación partió de la necesidad de conocer en qué medida la variable factores críticos impacta en la gestión de aprovisionamiento en el ámbito de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén; se trató de una temática interesante y preocupante porque se adquirió conocimiento de las debilidades que afronta este importante proceso en el desempeño de la organización estatal, dependiente del Ministerio de Salud de nuestro país; en esa dimensión, el estudio se justifica en las razones siguientes:

*Práctica*, ya que el trabajo de investigación brindó sus resultados, constituyéndose en herramienta valiosa para todos aquellos profesionales, que desempeñan funciones en el área de logística del sector salud, por cuanto los aspectos desarrollados en el trabajo, orientaron sus estrategias y acciones para optimizar sus decisiones al momento de realizar una adquisición.

*Metodológica*, toda vez que la ejecución del estudio implicó la elaboración de instrumentos de recolección de datos sobre las variables seleccionadas, los mismos que se ponen al alcance de los investigadores interesados en el tema.

*Teórico – científica*, porque la investigación se sustentó en teorías y enfoques actualizados extraídos de fuentes confiables, con los que fue posible estructurar el marco teórico de la investigación, además, el proceso investigativo descansó en el método de investigación científica, otorgándole validez y confiabilidad.

## **1.6 Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** Los factores críticos impactan en la gestión de aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018

**H<sub>0</sub>:** Los factores críticos no impactan en la gestión de aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar el impacto de los Factores Críticos en la Gestión de Aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- a. Identificar el nivel de los factores críticos de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.
- b. Estimar el nivel de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.
- c. Establecer la relación entre los factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.
- d. Medir la relación entre los factores críticos y la gestión de inventarios y almacenes en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

## II. MÉTODO

En el presente capítulo se detallará el Marco Metodológico aplicado en la investigación, cuyo contenido abarca: tipo y diseño de investigación, las variables definidas conceptual y operacionalmente, seguido su operacionalización, se precisa la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de los datos, finalmente, los aspectos éticos.

### 2.1 Diseño de Investigación

La investigación desarrollada se enmarcó en las de tipo descriptiva correlacional, caracterizada por:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Ibarra, 2011, p. 2)

En el proceso de la investigación se buscó observar las variables “los factores críticos” y la variable gestión de aprovisionamiento, luego, se calculó el impacto de la primera en la segunda; para ello se empleó el esquema:

$$M = X_1 \text{ ————— } Y_1$$

Fuente: (UCV, 2015, p. 75)

Donde:

- M** = Muestra
- X<sub>1</sub>** = Observación de la variable factores de éxito
- Y<sub>1</sub>** = Observación de la variable gestión de aprovisionamiento

## **2.2 Variables, Operacionalización**

Las variables trabajadas en la investigación desarrollada fueron:

Variable 1: Factores críticos

Variable 2: Gestión de aprovisionamiento

### **2.2.1 Definición conceptual:**

#### **Variable 1: Factores críticos**

Gutiérrez (2008) son los “factores denominados como absolutamente esenciales, de manera que, si no son superados, la implantación del sistema de gestión de la calidad no podrá avanzar” (p. 47).

#### **Variable 2: Gestión de aprovisionamiento**

La gestión de aprovisionamiento es una actividad cíclica, se encarga, del manejo de las compras, abastecimiento de los insumos y materiales, gestión de inventarios y almacenes. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 178)

### **2.2.2 Definición operacional:**

#### **Variable 1: Factores críticos**

Son los distintos aspectos constitutivos en la gestión para alcanzar los objetivos estratégicos en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén, fue evaluada desde la percepción de los trabajadores, teniendo en consideración las dimensiones: Compromiso de la Alta Gerencia, cultura organizacional, Misión de la organización, Recursos y presupuesto, formación y capacitación, conciencia de la necesidad de seguridad por el personal, infraestructura tecnológica existente y soporte hacia el usuario.

#### **Variable 2: Gestión de aprovisionamiento**

Es el conjunto de actividades inmersas en la provisión de materiales e insumos requeridos por las diferentes unidades y oficinas de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén; se evaluó, según opinión de los trabajadores, teniendo en cuenta sus dimensiones: Manejo de compras y abastecimiento y gestión de inventarios y almacenes

### **2.2.3 Operacionalización de variables**

La operacionalización de las variables se detalla en la matriz siguiente:

**Tabla 1**

**Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA	TÉCNICA / INSTRUM
<b>VARIABLE 1: FACTORES CRÍTICOS</b>	Gutiérrez (2008) son los “factores denominados como absolutamente esenciales, de manera que, si no son superados, la implantación del sistema de gestión de la calidad no podrá avanzar” (p. 47).	Son los distintos aspectos constitutivos en la gestión para alcanzar los objetivos estratégicos en la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén, fue evaluada desde la percepción de los trabajadores, teniendo en consideración las dimensiones: Compromiso de la Alta Gerencia, cultura organizacional, Misión de la organización, Recursos y presupuesto, formación y capacitación, conciencia de la necesidad de seguridad por el personal, infraestructura tecnológica existente y soporte hacia el usuario.	Compromiso de la Alta Gerencia	Conocimiento de las necesidades institucionales	Nivel  Nada crítico (1) Algo crítico (2) Ni crítico ni nada crítico (3) Crítico (4) Altamente crítico (5)	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Apoyo y acompañamiento			
			Cultura organizacional	Comportamiento y actitudes			
				Creencias y valores			
			Misión de la organización	Conocimiento de la misión			
				Cumplimiento de la misión			
			Recursos y presupuesto	Uso racional de los recursos materiales y financieros			
				Gestión del potencial humano			
			Formación y capacitación	Calificación del personal			
				Promoción de capacitación del personal			
			Necesidad de seguridad para el personal	Condiciones laborales			
				Satisfacción del personal			
			Infraestructura Tecnológica existente	Ambiente de la institución			
				Manejo de equipamiento tecnológico			
			Soporte hacia el usuario	Relación trabajador-usuario			
				Expectativas del usuario			

<b>VARIABLE 2: GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO</b>	La gestión de aprovisionamiento es una actividad cíclica, se encarga, del manejo de las compras, abastecimiento de los insumos y materiales, gestión de inventarios y almacenes. (Chavesta y Reyes, 2015, p. 178)	Es el conjunto de actividades inmersas en la provisión de materiales e insumos requeridos por las diferentes unidades y oficinas de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén; se evaluó, según opinión de los trabajadores, teniendo en cuenta sus dimensiones: Manejo de compras y abastecimiento y gestión de inventarios y almacenes	Manejo de compras y abastecimiento	Calidad del proceso de adquisiciones	Nivel Muy Bueno Bueno Ni bueno ni malo Malo Muy malo	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Calidad del producto y precio accesible			
				Diagnóstico de necesidades /requerimientos			
				Atención oportuna de requerimientos			
				Evaluación del proceso de compras y abastecimiento			
			Gestión de inventarios y almacenes	Recepción, revisión y verificación de los productos			
				Calidad del registro e informe de conformidad			
				Prontitud en el despacho de los productos requeridos			

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La población en el trabajo de investigación asumió los siguientes parámetros:

- a. Lugar:** Jaén.
- b. Período:** Febrero – abril 2018.
- c. Dimensiones:** Compromiso de la Alta Gerencia, Cultura organizacional, Misión de la organización, Recursos y presupuesto, Formación y capacitación, Necesidad de seguridad del personal, Infraestructura Tecnológica existente, Soporte hacia el usuario; Manejo de compras y abastecimiento y gestión de inventarios y almacenes.
- d. Unidad Muestral / Unidad de Análisis:** Trabajadores con período mayor a un año, en este caso suman 30.

### **2.3.2 Muestra**

El número de unidades muestrales es de 30 trabajadores y representan a la población de la Oficina de Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén y, por razones implícitas es NO probabilística.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas e instrumentos:**

Para el acopio de datos requeridos en la investigación debió emplearse determinadas técnicas, instrumentos y las fuentes de información siguientes:

Se aplicó la técnica de la encuesta.

Los instrumentos de recolección de datos lo constituyeron 02 cuestionarios: El primero para evaluar los factores críticos y el segundo para recoger información



sobre la gestión aprovisionamiento. Ambos se aplicaron a los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

#### **2.4.2 Validez y confiabilidad**

Los instrumentos fueron elaborados por el investigador, previa a su aplicación a las unidades de análisis de la muestra seleccionada, se evaluaron sus cualidades de validez y confiabilidad.

La validación de los instrumentos (cuestionarios) se realizó en su contenido aplicando el juicio de expertos, conocedores del tema, se tomaron la tarea de revisarlos y, finalmente emitieron un informe de validación alcanzando sus observaciones y sugerencias.

En relación a la medición de la confiabilidad, se estableció a través de la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach, además, se recurrió al apoyo del programa estadístico SPSS.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Obtenidos los datos recolectados, se realizó el respectivo procesamiento mediante la estadística descriptiva, sobre ella la Universidad ESAN (2016) afirma: “La estadística emplea métodos descriptivos y de inferencia estadística. Los primeros se ocupan de la recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información” (p. 1). Además, “la estadística descriptiva constituye un modo relativamente sencillo y eficiente para resumir y caracterizar datos. También ofrece una manera conveniente de presentar la información recopilada” (p. 1).

Para determinar la correlación entre variables se aplicó la estadística inferencial, “la que se utiliza para describir los sistemas de procedimientos que se pueden utilizar para extraer conclusiones a partir de datos que siguen un comportamiento en parte o totalmente aleatorio”. (Enciclopedia Financiera,

2016, p. 1). En base a esta premisa, se estimó la relación entre variables aplicando la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman, finalmente, para hacer pronósticos con las variables asociadas se utilizó la Técnica de Regresión Lineal y se elaboró la figura de Dispersión.

## **2.6 Aspectos éticos**

En la ejecución de la investigación, el investigador asumió responsablemente el compromiso de considerar los derechos reservados de los autores citados en el contenido del informe de investigación, además, se respetó la disposición de las fuentes informantes (trabajadores) para responder los instrumentos y brindar su percepción sobre las variables, protegiendo en todo momento su identidad.

### III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados, organizados de acuerdo a los objetivos específicos:

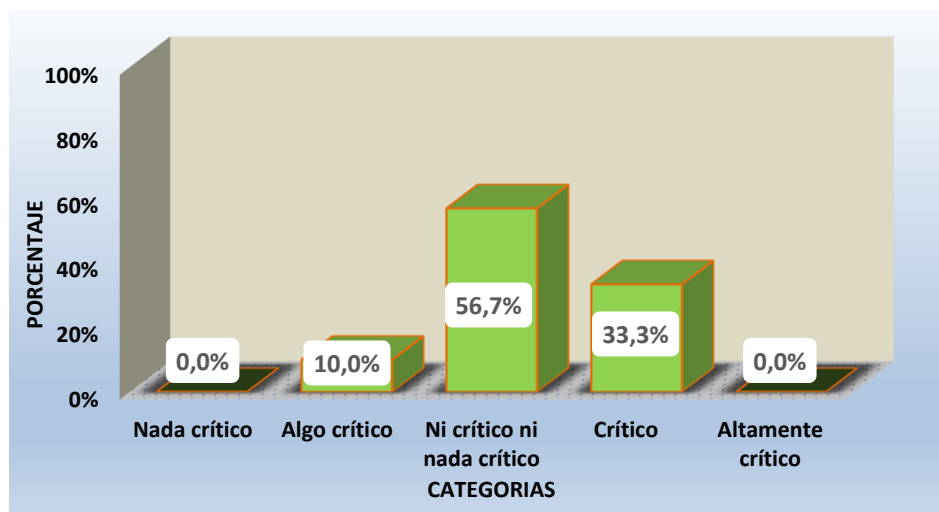
Objetivo 1: Identificar el nivel de los factores críticos de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

**Tabla 2:**

NIVELES	Categorías	f <sub>i</sub>	%	(f <sub>i</sub> x categorías)
<b>Nada crítico</b>	1	0	0.0	0
<b>Algo crítico</b>	2	3	10.0	6
<b>Ni crítico ni nada crítico</b>	3	17	56.7	51
<b>Crítico</b>	4	10	33.3	40
<b>Altamente crítico</b>	5	0	0.0	0
<b>TOTAL</b>		30	100.0	97/30

*Nivel de factores críticos según los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*

*Fuente: cuestionario sobre factores críticos aplicado a los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*



*Fuente: Tabla 2*

**Figura 1.**

*Nivel de factores críticos según los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*

#### **Descripción e interpretación.**

En la tabla precedente se muestra los resultados del nivel de factores críticos en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. Ésta evidencia nos muestra que el 10% de encuestados los califica de nivel algo crítico, el 56,7% de nivel ni crítico ni nada crítico y el 33,3% de nivel crítico. Se infiere, que la mayoría de trabajadores percibe que falta mayor compromiso de la Alta Gerencia, mejorar la cultura organizacional, afianzar la misión de la organización, gestionar mejor los recursos y

presupuesto, capacitar más a los trabajadores y brindarles mayor seguridad, mejorar la infraestructura tecnológica y fortalecer el soporte hacia el usuario.

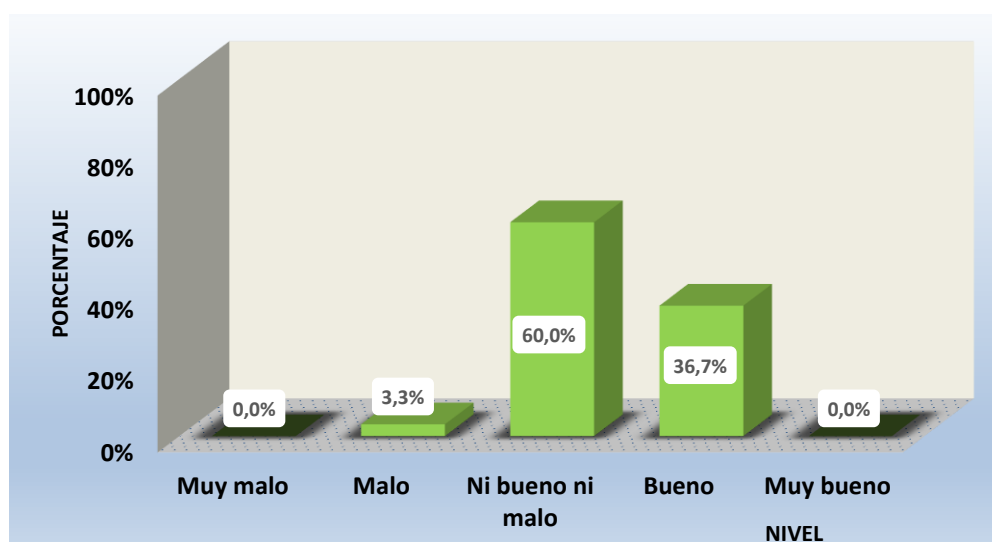
Objetivo 2: Estimar el nivel de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

**Tabla 3.**

*Nivel de gestión de aprovisionamiento, según los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*

NIVELES	Categorías	f <sub>i</sub>	%	(f <sub>i</sub> x categorías)
<b>Muy malo</b>	1	0	0.0	0
<b>Malo</b>	2	1	3.3	2
<b>Ni bueno ni malo</b>	3	18	60.0	54
<b>Bueno</b>	4	11	36.7	44
<b>Muy bueno</b>	5	0	0.0	0
<b>TOTAL</b>		30	100.0	100/30

*Fuente: Cuestionario sobre gestión de aprovisionamiento aplicado a los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*



*Fuente: Tabla 3*

**Figura 2.**

*Nivel de gestión de aprovisionamiento, según los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*

**Descripción e interpretación:**

En la tabla precedente se muestra los resultados del nivel de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. Evidenciando que el 3,3% la considera de nivel malo, el 60% de nivel ni bueno ni malo y el 36,7% de nivel bueno. Infiriendo que la mayoría de trabajadores considera que no es de buen nivel el manejo de

compras y abastecimiento, así como la gestión de inventarios y almacenes, por tanto, deben ser mejorados para optimizar la gestión de aprovisionamiento.

Objetivo 3: Establecer la relación entre los factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

Previamente se estimó el índice de correlación entre las variables, luego se procesó a nivel de dimensiones.

**Tabla 4:**  
*Correlación entre factores críticos y gestión de aprovisionamiento.*

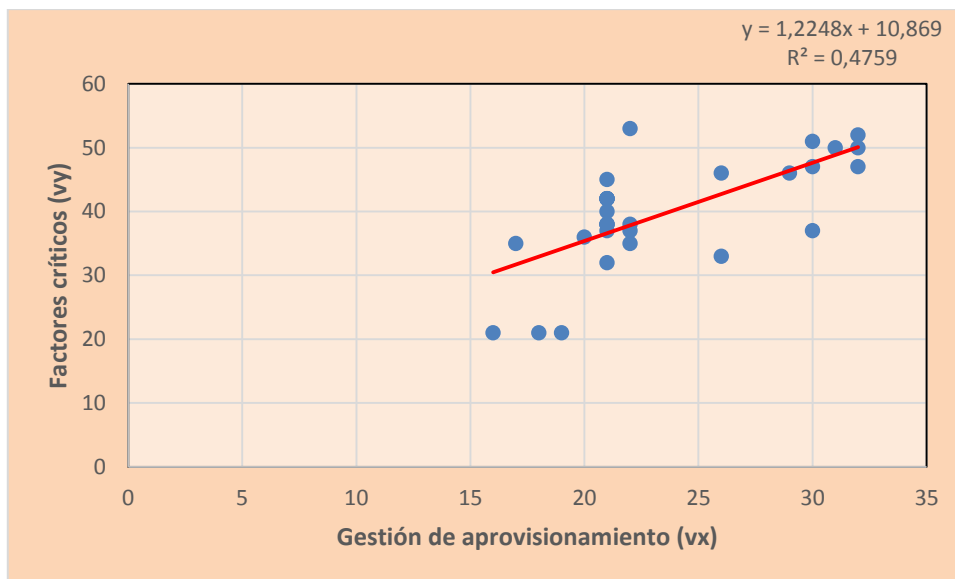
			<b>Factores críticos</b>	<b>Gestión de aprovisionamiento</b>
Rho	de <b>Factores críticos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Gestión de aprovisionamiento</b>	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: cuestionario sobre factores críticos aplicado a los trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.*

### **Descripción e interpretación:**

En la Tabla 4, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman entre las variables “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”, tienen un índice de 0,740. Asimismo, el valor (asintótica)  $p = 0,00$  es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango  $<0,70; 0,89>$  se asume que existe relación directa positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”, indicando que si cambian los factores críticos, también cambia la gestión de aprovisionamiento.



**Figura 3:**

***Resultados de regresión entre factores críticos y gestión de aprovisionamiento***

**Descripción e interpretación:**

Según la Figura 3; asumiendo el coeficiente de valor 0,476, se verifica que existen una relación considerable entre el nivel de “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”; por tanto, diremos que existe impacto de la primera variable sobre la segunda variable, es decir, una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia nos permite, explicar el valor de la variable “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”. Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, a mayor logro en los “factores críticos”, mejor será la “gestión de aprovisionamiento”.

Objetivo 3: Establecer la relación entre los factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

**Tabla 5**

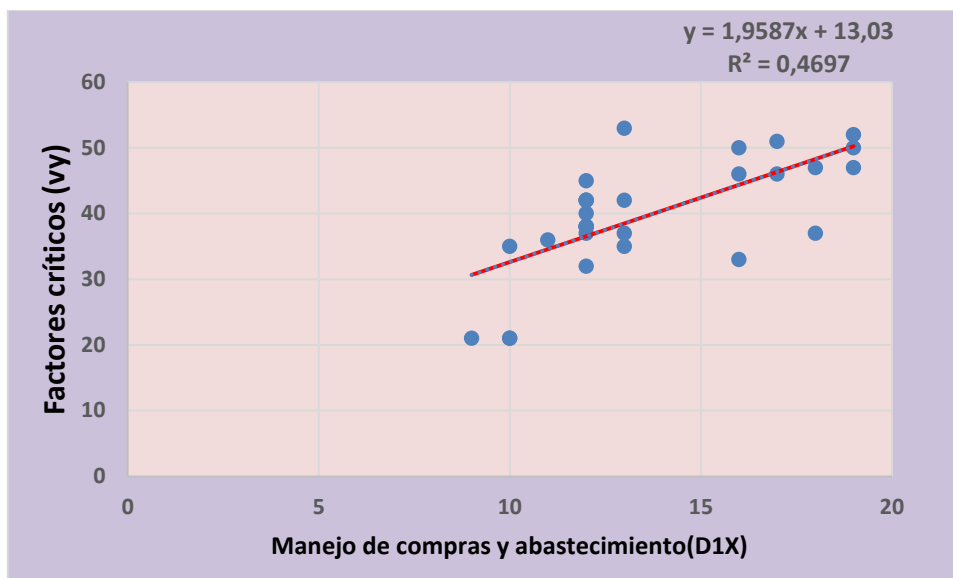
***Correlación entre factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento.***

		Factores críticos (vy)	Manejo de compras y abastecimiento(DIX)
Rho	de Factores críticos (vy)	1,000	,697**
Spearman	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	30	30
	N		
	Manejo de compras y abastecimiento(DIX)	,697**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	30	30
	N		

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Descripción e interpretación.**

En la Tabla 5, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variables factores críticos y la dimensión manejo de compras y abastecimiento. Puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman entre las variables “factores críticos” y la dimensión “manejo de compras y abastecimiento”, tienen un índice de 0,697. Asimismo, el valor (asintótica)  $p = 0,00$  es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango  $<0,60; 0,79>$  se asume que existe relación directa positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre ellas, indicando que si se gestionan adecuadamente los factores críticos, entonces se manejará pertinentemente las compras y abastecimiento en la DSRS Jaén.



**Figura 4:**  
*Resultados de regresión entre factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento.*

**Descripción e interpretación:**

Según la Figura 4; asumiendo el coeficiente de valor 0,4697, se verifica que existen una relación considerable entre el nivel de “factores críticos” y la dimensión “manejo de compras y abastecimiento”. Por tanto, diremos que existe una influencia de la variable “factores críticos” sobre la dimensión “manejo de compras y abastecimiento”. Es decir una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia nos permite, explicar el valor de la variable “factores críticos” y la dimensión “manejo de compras y abastecimiento”. Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional. Por tanto, podemos afirmar, a mayor logro en los factores críticos habrá mejor manejo de compras y abastecimiento.



Objetivo 4: Medir la relación entre los factores críticos y la gestión de inventarios y almacenes en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

**Tabla 6.**

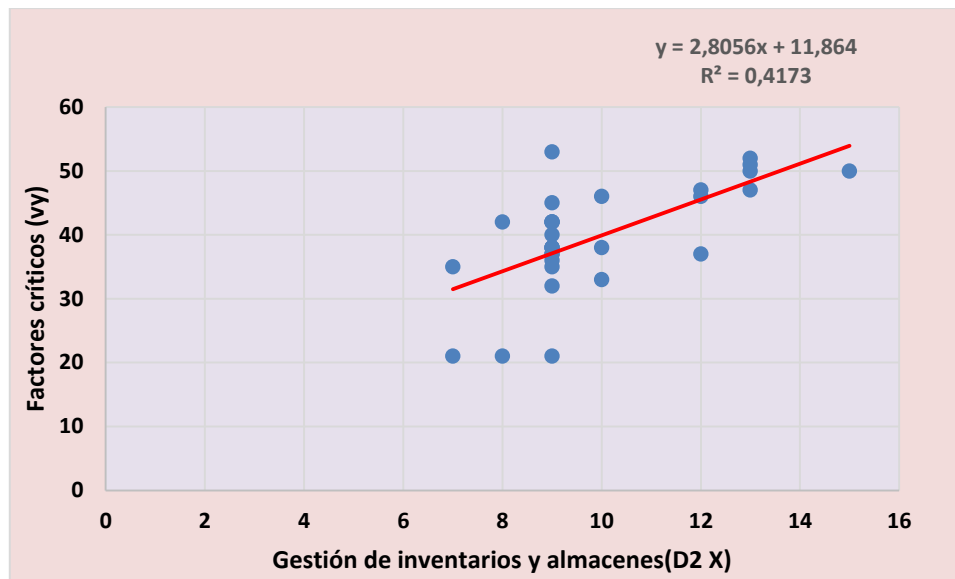
*Correlación entre factores críticos y la dimensión gestión de inventarios y almacenes*

				Factores críticos (vy)	Gestión de inventarios y almacenes(D2 X)
Rho de Spearman	<b>Factores críticos (vy)</b>	Coeficiente de correlación		1,000	,660**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		30	30
	<b>Gestión de inventarios y almacenes(D2 X)</b>	Coeficiente de correlación		,660**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		30	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Descripción e interpretación.

En la Tabla 6, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variables factores críticos y la dimensión Gestión de inventarios y almacenes. Puesto que, El valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”, tienen un índice de 0,660. A sí mismo, el valor (asintótica)  $p = 0,00$  es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango  $< 0,60; 0,79>$  se asume que existe relación directa positiva moderada entre ambas. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre la variable “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”.



**Figura 5:**

*Resultados de regresión entre factores críticos y la dimensión gestión de inventarios y almacenes*

**Descripción e interpretación:**

Según la Figura 5; asumiendo el coeficiente de valor 0,4173, se verifica que existen una relación considerable entre el nivel de “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”. Por tanto, diremos que existe una influencia de la variable “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”. Es decir una relación directa positiva. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia nos permite, explicar el valor de la variable “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”. Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional. Por tanto, podemos afirmar, a mayor logro en los “factores críticos” se producirá mejor “Gestión de inventarios y almacenes”.

## IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se buscó evaluar la relación que existe entre los factores críticos y la gestión de aprovisionamiento en el contexto de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. Partiendo de la necesidad de conocer el impacto de la primera variable sobre la segunda, se asumió una investigación con diseño no experimental correspondiente al descriptivo correlacional, entendida como el “tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93). En esa dimensión, el objetivo de investigación fue “Determinar el impacto de los factores críticos en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018”.

Alcanzar el objetivo general implicó formular cuatro objetivos específicos, con los cuales se buscó, primero, identificar el nivel de cada una de las variables, para luego estimar la relación que existe entre estas.

Los resultados obtenidos referentes al primer objetivo específico permitieron identificar el nivel de los factores críticos en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén”. Revisando la Tabla 2 sobre el nivel de factores críticos en la DISA Jaén, se halló que el 10% de encuestados los califica de nivel algo crítico, el 56,7% de nivel ni crítico ni nada crítico y el 33,3% de nivel crítico; infiriéndose que la mayoría de trabajadores percibe que falta mayor compromiso de la Alta Gerencia, mejorar la cultura organizacional, afianzar la misión de la organización, gestionar mejor los recursos y presupuesto, capacitar más a los trabajadores y brindarles mayor seguridad, mejorar la infraestructura tecnológica y fortalecer el soporte hacia el usuario.

Estos resultados conducen a tener en cuenta lo señalado por Hernández (2017), para quien es esencial conocer los factores críticos, resulta ventajoso “Identificar las actividades en las que debe centrar su atención para mantener o elevar su posicionamiento competitivo” (p. 2)

En el proceso investigativo se logró estimar el nivel de la gestión de aprovisionamiento en la DISA Jaén. Al revisar la Tabla 3, los resultados indican que el 3,3% la considera de nivel malo, el 60% de nivel ni bueno ni malo y el 36,7% de nivel bueno; infiriendo que la mayoría de trabajadores considera que no es de buen nivel el manejo de compras y abastecimiento, así como la gestión de inventarios y almacenes, por tanto, deben ser mejorados para optimizar la gestión de aprovisionamiento. Estos resultados conducen a no perder de vista lo afirmado por Innovación en Formación Profesional – IFP (2017):

La gestión del aprovisionamiento tiene una gran importancia en el buen funcionamiento de una empresa porque: Impacta directamente en los costes de producción; afecta a la calidad del producto y el servicio final al cliente; la reducción de gastos y costes en esta área maximiza los beneficios del sistema logístico. (IFP, 2017, p. 1)

El interés de la investigación estuvo focalizado en establecer la relación entre la variable factores críticos y la variable gestión de aprovisionamiento, este proceso supuso conectar los factores críticos con cada una de las dimensiones de la gestión de aprovisionamiento, así, en relación con el manejo de compras y abastecimiento. Los datos presentados en la Tabla 5, indican que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variable factores críticos y la dimensión manejo de compras y abastecimiento. Puesto que, el valor de correlación de Rho Spearman entre las variables “factores críticos” y la dimensión “manejo de compras y abastecimiento”, tienen un índice de 0,697. Asimismo, el valor (asintótica)  $p = 0,00$  es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango  $<0,60; 0,79>$  se asume que existe relación directa positiva alta entre ambas variables. Esta correlación significativa entre estos dos elementos quiere decir que si cambian los factores críticos, también cambiará la gestión de aprovisionamiento.

Al medir la relación entre los factores críticos y la gestión de inventarios y almacenes en la DISA Jaén, observando los datos consignados en la Tabla 6, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variable y la dimensión indicadas. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre la variable

“factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”, tienen un índice de 0,660. De otro lado, el valor (asintótica)  $p = 0,00$  es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango  $\langle 0,60; 0,79 \rangle$  se asume que existe relación directa positiva moderada entre ellas, esto quiere decir que si hay cambios en los factores críticos entonces podrían producirse cambios en la gestión de inventarios y almacenes.

En cuanto se refiere a la comprobación de la hipótesis de investigación, se puede afirmar con los resultados obtenidos permitieron aceptar la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, se verificó que al haber relación positiva entre los factores críticos es evidente el impacto que ellos tienen en la gestión de aprovisionamiento en la DISA Jaén; además, se respalda en el hecho que ambas variables se ubican en categorías intermedias.

La investigación realizada tiene relación con los resultados obtenidos por Avila (2016) en su estudio titulado “Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de medicamentos en el área de farmacia de una clínica particular”, donde el investigador concluye: “Se analizaron los procesos de compra, recepción, almacenamiento y gestión de inventarios de medicamentos; en los cuales se identificaron problemas para luego analizar las causas de los mismos y plantear diversas propuestas para mejorar los procesos” (p. 97). Se coincide en las debilidades existentes en la gestión de aprovisionamiento.

Del mismo modo, guarda concordancia con la tesis de Malca y Alfaro (2016) titulada: “Mejora del proceso de aprovisionamiento para aumentar la disponibilidad de pedidos a los clientes en la empresa Nor Oil S.A.C. - Cajamarca 2016”, donde se alcanza una propuesta de mejora para el proceso de aprovisionamiento de productos en la empresa SAC – Cajamarca 2016 para aumentar la disponibilidad de pedidos a los clientes, el objetivo principal de esta mejora es evitar las roturas de stock y un sobre stock los mismo que se reflejan directamente en la rentabilidad de la empresa. La concordancia se da en la medida que los investigadores también detectaron problemas en la gestión de aprovisionamiento, introduciendo mejoras para superarlas.

Finalmente, es oportuno concluir este apartado señalando que los factores críticos impactan en la gestión de aprovisionamiento de allí que ésta depende de cómo se presenten

los factores críticos, en tal razón, existe la necesidad de su revisión y valoración continua, así lo afirman Rodríguez, Chávez, Muñoz y Rodríguez (2004): “Los factores críticos son aquellos aspectos fundamentales de la organización, que permanentemente hay que hacerles un seguimiento para asegurar el rendimiento competitivo de la empresa”.

## V. CONCLUSIONES

- a. Se logró identificar el nivel de los factores críticos de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén, los resultado indican que para el 56,7% de trabajadores son de nivel ni crítico ni nada crítico; concluyéndose que la mayoría de ellos percibe que falta mayor compromiso de la Alta Gerencia, mejorar la cultura organizacional, afianzar la misión de la organización, gestionar mejor los recursos y presupuesto, capacitar más a los trabajadores y brindarles mayor seguridad, mejorar la infraestructura tecnológica y fortalecer el soporte hacia el usuario.
- b. En cuanto al nivel de la gestión de aprovisionamiento en la DISA Jaén, se halló: el 60% de trabajadores de la muestra es de nivel ni bueno ni malo; se concluye: la mayoría de trabajadores considera que no es de buen nivel el manejo de compras y abastecimiento, así como la gestión de inventarios y almacenes, por tanto, deben ser mejorados para optimizar la gestión de aprovisionamiento.
- c. De manera global, se estimó la relación entre las variables factores críticos y gestión de aprovisionamiento en la DISA Jaén, al calcular el índice de correlación mediante la prueba Rho Spearman se obtuvo el valor de 0,740, asumiéndose que existe relación directa positiva alta entre ambas variables. Se concluye que existe correlación significativa entre “factores críticos” y “gestión de aprovisionamiento”, indicando que si cambian los factores críticos, también cambia la gestión de aprovisionamiento.
- d. La correlación entre variables se respalda en los resultados obtenidos al relacionar los factores críticos con la dimensión manejo de compras y abastecimiento en la DISA Jaén, al calcular el índice de correlación mediante la prueba Rho Spearman se obtuvo el valor de 0,697, dato que indica la relación directa positiva entre ambos aspectos, interpretando que si hay mejoras en los factores críticos, también mejorará la gestión de aprovisionamiento.

- e. Al medir la relación entre los factores críticos y la gestión de inventarios y almacenes en la DISA Jaén se encontró: el índice de correlación entre la variable “factores críticos” y la dimensión “Gestión de inventarios y almacenes”, aplicando Rho de Spearman es equivalente a 0,660, por ello, se asume que existe relación directa positiva moderada entre ellas, esto quiere decir que si hay cambios en los factores críticos entonces podrían producirse cambios en la gestión de inventarios y almacenamiento.



## VI. RECOMENDACIONES

- a. A la Gerencia de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén, promover la reflexión conjunta sobre los resultados obtenidos en el presente estudio, de manera que se fortalezcan los aspectos inmersos en los factores críticos y en la gestión de aprovisionamiento.
- b. A la Gerencia de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén, incorporar dentro de sus instrumentos de gestión acciones específicas de capacitación al personal para asegurar una adecuada gestión del proceso de aprovisionamiento.
- c. Al personal que labora en el área de logística, no olvidar que son piezas clave en el proceso de tratamiento de los factores críticos y en la mejora de la gestión de aprovisionamiento.
- d. A futuros investigadores, desarrollar una investigación de tipo aplicada orientada a manejar mejor los factores críticos y por ende generar mejoras en la gestión de aprovisionamiento.

## VII. REFERENCIAS

- Aguirre, L., Arenas, E., Portal, J. y Villanueva, F. (2008). *Factores de éxito en las franquicias: un estudio exploratorio*. Tesis de maestría, PUCP. Recuperado de: [file:///C:/Downloads/AGUIRRE\\_ARENAS\\_PORTAL\\_VILLANUEVA\\_FRANQUICIAS.pdf](file:///C:/Downloads/AGUIRRE_ARENAS_PORTAL_VILLANUEVA_FRANQUICIAS.pdf)
- Alonso, V.H. (2010). *Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad en destinos turísticos*. Recuperado de: <file:///D:/%20-%202017/-/v19n2a3.pdf>
- Avila, J. J. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de medicamentos en el área de farmacia de una clínica particular*. Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621002>
- Barragán, A. (2017). *Qué es el aprovisionamiento en una empresa*. Recuperado de: <http://www.pymerang.com/comercio-exterior/como-exportar/pasos-para-exportar/negociacion-internacional/410-como-negociar-con-ayuda-de-un-interprete>
- Beal, V. (2018). *Provisioning*. Recovered from: <https://www.webopedia.com/TERM/P/provisioning.html>
- Bosse, J., Heichlinger, A., Padovani, E. y Ole, J. (2013). *In search of excellence in local public management*. Recovered from: [http://www.eipa.eu/files/repository/product/20140218102414\\_Bilbao\\_ES\\_web.pdf](http://www.eipa.eu/files/repository/product/20140218102414_Bilbao_ES_web.pdf)
- Cerem Comunicación. (2014). *El cliente como factor de éxito empresarial*. Recuperado de: <https://www.cerem.es/blog/el-cliente-como-factor-de-exito-empresarial>
- Chavesta, A. y Reyes, A. (2015). *Propuesta de un modelo de éxito en gestión del aprovisionamiento para las medianas empresas del sector textil confecciones de lima, basado en las buenas prácticas logísticas del cscmp's supply chain process standards*. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/606232/1/Tesis+original.pdf>
- Cipoletta, G., Pérez, G. y Sánchez, R. J. (2010). *Políticas integradas de infraestructura, transporte y logística: Experiencias internacionales y propuestas iniciales*. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6350/S1000312\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6350/S1000312_es.pdf)

- Condori, H. I. y Mauricio, D. (2012). *Modelo de Evaluación de factores críticos de éxito en la implementación de la Seguridad en Sistemas de Información para determinar su influencia en la intención del usuario*. Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/CONCYTEC/115/1/condori\\_ah.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/CONCYTEC/115/1/condori_ah.pdf)
- Díaz, J. R. (2005). *Los factores críticos de éxito y la dirección por objetivos*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/factores-criticos-de-exito-y-direccion-por-objetivos/>
- Enciclopedia Financiera. (2016). *Estadística inferencial*. Recuperado de: <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-estadistica-inferencial.html>
- Fernández, F. (2010). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: [http://descuadrando.com/Factores\\_cr%C3%ADticos\\_de\\_%C3%A9xito](http://descuadrando.com/Factores_cr%C3%ADticos_de_%C3%A9xito)
- Fernández, Y. A., Sánchez, Y. (2007). *Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento*
- González, L. I. (2012). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales y equipos de una empresa de telecomunicaciones*. Recuperado de: <file:///1350400263588PropuestadeMe.pdf>
- González, M. Á. (2013). *Optimización de la logística de aprovisionamiento para la compra de productos en la Empresa Distrinova S.A.S*
- González, J. A., Sánchez, S. L. y Velandia, D. A. (2016). *Identificación y análisis de factores de éxito de la gerencia de proyectos en algunas pymes del sector ti en Bogotá D.C. Colombia*. Recuperado de: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/412/1/HB-Maestr%C3%ADa%20en%20Desarrollo%20y%20Gerencia%20de%20Proyectos-1032440626.pdf>
- Gutiérrez, N. (2008). *Identificación y priorización de factores críticos para implantar buenas prácticas agrícolas en productores de café y frutas en el departamento del Huila en Colombia*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/50837663\\_Identificacion\\_y\\_priorizacion\\_de\\_factores\\_criticos\\_](https://www.researchgate.net/publication/50837663_Identificacion_y_priorizacion_de_factores_criticos_)
- Hasan, R. & Abdul, M. (2010). *Factors Affecting Supply Chain Management Efficiency in Cross Border Outsourcing*. Recovered from: [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/23882/1/gupea\\_2077\\_23882\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/23882/1/gupea_2077_23882_1.pdf)

- Hernández, F. (2017). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: [file:///C:/Downloads/Documento%20\(1\).pdf](file:///C:/Downloads/Documento%20(1).pdf)
- Malca, H. O., Alfaro, V. A. (2016). *Mejora del proceso de aprovisionamiento para aumentar la disponibilidad de pedidos a los clientes en la empresa Nor Oil S.A.C. - Cajamarca 2016*
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Torres, E. (2015). *Aplicación de Seis Sigma en el proceso de adquisiciones en instituciones públicas*. Recuperado de: [revistas.proeditio.com/REVISTAMAZONICA/article/download/](http://revistas.proeditio.com/REVISTAMAZONICA/article/download/).
- Matwijiszyn, T. (2014). *Calidad del producto*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/tomimatwijiszyn/calidad-del-producto-36598837>
- Mayurse S.A. (2014). *Proceso de verificación de los productos comprados*. Recuperado de: <http://mayurse.com.mx/intranet/sistema/pgestion/pdf/P-SGI-30.pdf>
- Meléndez, L. G. (2015). *Factores de éxito en las relaciones B2B de las cadenas de suministro de los hospitales de Puerto Rico*. Tesis doctoral, Universidad de Extremadura de España. Recuperado de: [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3879/TDUEx\\_2015\\_Melendez\\_Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3879/TDUEx_2015_Melendez_Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud. (2013). *Lineamientos y medidas de reforma del sector Salud*. Recuperado de: <https://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/reforma/documentos/documentoreforma1122013.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). *Diagnóstico de los sistemas de logística*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/diagnosticolog.pdf>
- Ministerio de Salud. (2008). *Gestión logística*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20logistica.pdf>
- Monografías.com. (s/f). *Factores críticos en toma de decisiones*. Recuperado de: [www.monografias.com/docs/Factores-Críticos-En-Toma-De-Decisiones-](http://www.monografias.com/docs/Factores-Críticos-En-Toma-De-Decisiones-)
- Navarrete, R. M. (2014). *Logística y aprovisionamiento para una Red de Farmacias UNIFARM*. Tesis de grado, Universidad de Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/4572>
- Navarro, E. (2007). *Problemas y soluciones en la gestión logística y de almacenes en PyMEs*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/problemas-soluciones-gestion-logistica-almacenes-pymes/>

- Pinto, R. (2017). *Propuesta de mejora de procesos de aprovisionamiento y almacenamiento a través de la utilización del código de barras en una clínica de Arequipa*. Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15424>
- Polino, E. J. (2017). *La gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes, del distrito San Miguel de Cauri-2017*. Tesis de grado, Universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/495>
- Quezada, H., Gazo, R. & Sánchez, S. (2012). *Critical Factors Affecting Supply Chain Management: A Case Study in the US Pallet Industry*. Recovered from: <https://pdfs.semanticscholar.org/0689/b9ad1264c6411742f42b15d17f8449a7839a.pdf>
- Retos en Supply Chain. (2016). *La gestión de aprovisionamiento: aspectos clave que debes conocer*. Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-gestion-de-aprovisionamiento-aspectos-clave-que-debes-conocer/>
- Rojas, M. M. (2018). *Propuesta de implementación del modelo Scor para incrementar la efectividad de los procesos de la cadena de suministro de la empresa Import y Export Panita. E.I.R.L. de la ciudad de Jaén*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10484/Rojas%20L%C3%B3pez%20Marcos%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sablón, N., Hernández, A. & Guillén, C. (2017). *The medical-logistic supply to the bodyguard process in a hospital*. Recovered from: <https://www.researchgate.net/publication/321345901>
- Tocora, D. A. (2014). *Requerimientos y necesidades de un sistema*. Recuperado de: <https://prezi.com/wa6ubupixjrc/requerimientos-y-necesidades-de-un-sistema/>
- Universidad César Vallejo. (2015). *Dossier UCV Diseño y Desarrollo*. Publicaciones UCV. Chiclayo.
- Universidad ESAN. (2016) *¿Qué es la estadística descriptiva?*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-estadistica-descriptiva/>
- Villafaña, R. (2015). *Factores críticos de éxito*. Recuperado de: <http://inn-edu.com/Estrategia/EstrategiaFactoresCriticos.html>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01 CUESTIONARIO SOBRE FACTORES CRÍTICOS

Estimado (a) trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el nivel de factores críticos de la gestión de aprovisionamiento. El instrumento es confidencial y anónimo, por ello, mucho le agradeceremos responderlo con la mayor sinceridad posible.

#### INSTRUCCIONES

Marque la respuesta según lo haga u observe SIEMPRE, A VECES o NUNCA

ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		
	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA</b>			
1. ¿La alta gerencia se preocupa por identificar las necesidades institucionales?			
2. ¿La planificación institucional atiende las necesidades institucionales?			
3. ¿La alta gerencia brinda el apoyo necesario al personal?			
4. ¿La alta gerencia realiza el acompañamiento permanente al trabajo del personal?			
<b>DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>			
5. ¿En su institución percibe un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia?			
6. ¿Se lleva bien con sus compañeros (as) de trabajo?			
7. ¿Cree que la cohesión y el trabajo en equipo son característicos de su institución?			
8. ¿Trabaja a gusto porque cuenta con las condiciones necesarias?			
<b>DIMENSIÓN: MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
9. ¿Conoce cuál es la misión de su institución?			
10. ¿Se preocupa porque su trabajo contribuya con el logro de la misión institucional?			
11. ¿Piensa que a algunos compañeros (as) les falta mayor compromiso con la misión institucional?			
<b>DIMENSIÓN: RECURSOS Y PRESUPUESTO</b>			
12. ¿En su institución se usa racionalmente los recursos materiales?			
13. ¿Se desempeñaría mejor si contara con el material necesario?			
14. ¿La gestión de los recursos financieros permite atender todas las necesidades institucionales?			
15. ¿Los jefes le tratan bien y con amabilidad?			
16. ¿Los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a sus capacidades?			
<b>DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>			
17. ¿En su institución se cuenta con personal calificado?			
18. ¿En su institución se preocupan por la capacitación del personal?			
19. ¿En su institución se promueve al personal que destaca en su trabajo?			
<b>DIMENSIÓN: NECESIDAD DE SEGURIDAD POR EL PERSONAL</b>			
20. ¿Siente confianza y seguridad en su institución?			
21. ¿Se siente orgulloso (a) de pertenecer a la DISA Jaén?			

<b>DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EXISTENTE</b>			
22. ¿La infraestructura de su institución es adecuada?			
23. ¿Su institución cuenta con el equipamiento tecnológico suficiente?			
<b>DIMENSIÓN: SOPORTE HACIA EL USUARIO</b>			
24. ¿La atención al usuario es la deseada?			
25. ¿Cree que en la DISA Jaén hace falta cumplir con las expectativas del usuario?			

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 02**  
**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

**1. Nombre:**

Cuestionario sobre factores críticos.

**2. Autor:**

Responsable de la investigación: Edward Edson Horna Huancas

**3. Objetivo:**

Recoger información para identificar el nivel de factores críticos de la gestión de aprovisionamiento.

**4. Usuarios:**

El instrumento fue aplicado a 30 trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

**5. Características y modo de aplicación.**

1° El cuestionario consta de 25 ítems, distribuidos entre las ocho dimensiones de la variable factores críticos: Compromiso de la Alta Gerencia con 04 ítems, cultura organizacional con 04 ítems, misión de la organización con 03 ítems, recursos y presupuesto con 05 ítems, formación y capacitación con 03 ítems, necesidad de seguridad por el personal con 02 ítems, infraestructura tecnológica existente con 02 ítems y soporte hacia el usuario con 02 ítems.

2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, estuvo bajo responsabilidad del investigador.

3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente.



## 6. Estructura

<b>Variable: Factores críticos</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>1. Compromiso de la alta gerencia</b>	1. Conocimiento de las necesidades institucionales	1,2
	2. Apoyo y acompañamiento	3,4
<b>2. Cultura organizacional</b>	3. Comportamiento y actitudes	5,6
	4. Creencias y valores	7,8
<b>3. Misión de la organización</b>	5. Conocimiento de la misión	9
	6. Cumplimiento de la misión	10,11
<b>4. Recurso y presupuesto</b>	7. Uso racional de los recursos materiales y financieros	12,13,14
	8. Gestión del potencial humano	15,16
<b>5. Formación y capacitación</b>	9. Calificación del personal	17
	10. Promoción de capacitación del personal	18,19
<b>6. Necesidad de seguridad del personal</b>	11. Condiciones laborales	20
	12. Satisfacción del personal	21
<b>7. Infraestructura tecnológica</b>	13. Ambiente de la institución	22
	14. Manejo de equipamiento tecnológico	23
<b>8. Soporte hacia el usuario</b>	15. Relación trabajador – usuario	24
	16. Expectativas del usuario	25

## 7. Escala.

### a. Escala general:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>Rango</b>
<b>Nada crítico</b>	<b>[01 – 16)</b>
<b>Algo crítico</b>	<b>[17 – 30)</b>
<b>Ni crítico ni nada crítico</b>	<b>[31 - 44)</b>
<b>Crítico</b>	<b>[45 – 61)</b>
<b>Altamente crítico</b>	<b>[62 – 75)</b>

### b. Escala específica.

<b>Categoría</b>	<b>Dimensiones</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Nada crítico</b>	[01 – 03)	[01 – 03)	[01 – 02)	[01 – 03)	[01 – 02)	[00 – 01)	[00 – 01)	[00 – 01)
<b>Algo crítico</b>	[04 – 05)	[04 – 05)	[03 – 04)	[04 – 06)	[03 – 04)	[01 – 02)	[01 – 02)	[01 – 02)
<b>Ni crítico ni nada crítico</b>	[06 - 07)	[06 - 07)	[05 - 06)	[07 - 09)	[05 - 06)	[02 - 03)	[02 - 03)	[02 - 03)
<b>Crítico</b>	[08 - 09)	[08 - 09)	[07 – 08)	[10 – 12)	[07 – 08)	[04 – 05)	[04 – 05)	[04 – 05)
<b>Altamente crítico</b>	[10 – 12)	[10 – 12)	[08 – 09)	[03 – 15)	[08 – 09)	[05 – 06)	[05 – 06)	[05 – 06)

**8. Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

**9. Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

**ANEXO N° 03**  
**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO**

Estimada trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la gestión de aprovisionamiento en su oficina. El instrumento es confidencial y anónimo, por ello, mucho le agradeceremos responderlo con la mayor sinceridad posible.

**INSTRUCCIONES**

Marque la respuesta según lo haga u observe SIEMPRE, A VECES o NUNCA

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		
	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
<b>DIMENSIÓN: MANEJO DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>			
1. ¿Las compras de materiales e insumos se realizan respetando las normas para el proceso de adquisiciones?			
2. ¿El proceso de adquisiciones se cumple a cabalidad?			
3. ¿Para las adquisiciones se toma en cuenta la calidad y precio de los productos requeridos?			
4. ¿Los precios y calidad de los productos se negocian con los proveedores seleccionados?			
5. ¿Las adquisiciones se realizan sobre la base de las necesidades y requerimientos?			
6. ¿La unidad responsable atiende oportunamente los requerimientos de las distintas unidades / oficinas?			
7. ¿El proceso de adquisiciones se somete a evaluación permanente?			
8. ¿Existe fiscalización del proceso de adquisiciones?			
<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ALMACENES</b>			
9. ¿La recepción de los productos adquiridos la realiza personal calificado?			
10. ¿Antes del almacenamiento respectivo se realiza la revisión y verificación de los productos?			
11. ¿El personal de almacén cumple con el registro de los productos adquiridos?			
12. ¿Se elaboran los informes de conformidad?			
13. ¿Los productos requeridos por las oficinas son entregados oportunamente?			
14. ¿Se cuenta con archivos actualizados y visados?			

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 04**  
**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**

**1. Nombre:**

Cuestionario para evaluar la gestión de aprovisionamiento.

**2. Autor:**

Responsable de la investigación: Edward Edson Horna Huancas

**3. Objetivo:**

Recoger información para identificar el nivel de la gestión de aprovisionamiento.

**4. Usuarios:**

El instrumento se aplicó a 30 trabajadores de la Oficina de Logística de la DISA Jaén.

**5. Características y modo de aplicación.**

1° El cuestionario consta de 14 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable gestión de aprovisionamiento: Manejo de compras y abastecimiento con 08 ítems y gestión de inventarios y almacenes con 06 ítems.

2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, estuvo bajo responsabilidad del investigador.

3° El instrumento se suministró por un espacio de 20 minutos aproximadamente.

## 6. Estructura

<b>Variable: Gestión de aprovisionamiento</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>1. Manejo de compras y abastecimiento</b>	1. Calidad del proceso de adquisiciones	1,2
	2. Calidad del producto y precio accesible	3,4
	3. Diagnóstico de necesidades /requerimientos	5
	4. Atención oportuna de requerimientos	6
	5. Evaluación del proceso de compras y abastecimiento	7,8
<b>2. Gestión de inventarios y almacenes</b>	6. Recepción, revisión y verificación de los productos	9,10
	7. Calidad del registro e informe de conformidad	11,12
	8. Prontitud en el despacho de los productos requeridos	13,14

## 7. Escala.

### a. Escala general:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>Rango</b>
<b>Muy malo</b>	<b>[01 – 08)</b>
<b>Malo</b>	<b>[09 - 16)</b>
<b>Ni bueno ni malo</b>	<b>[17 - 24)</b>
<b>Bueno</b>	<b>[25 - 32)</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>[33 – 42)</b>

### b. Escala específica.

<b>Categoría</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Muy malo</b>	<b>[01 – 06)</b>	<b>[01 – 02)</b>
<b>Malo</b>	<b>[07 - 10)</b>	<b>[03 - 06)</b>
<b>Ni bueno ni malo</b>	<b>[11 – 15)</b>	<b>[07 – 09)</b>
<b>Bueno</b>	<b>[16 – 19)</b>	<b>[10 – 13)</b>
<b>Muy bueno</b>	<b>[20 – 24)</b>	<b>[14 – 18)</b>

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

**ANEXO N° 05: INFORMES DE VALIDACIÓN**  
**OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN**

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar el cuestionario sobre factores críticos* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud - Jaén

---

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

---

“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018”.

---

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

---

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN						
2	CONTENIDO						
3	CONGRUENCIA						
4	PERTINENCIA						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

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

## OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

---

### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar el cuestionario sobre gestión de aprovisionamiento* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud - Jaén

---

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

---

“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”.

---

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

### La validación del Instrumento

---

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN						
2	CONTENIDO						
3	CONGRUENCIA						
4	PERTINENCIA						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

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

**ANEXO N° 06**  
**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

**Estadísticos de fiabilidad del Cuestionario sobre factores críticos.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	25

Estadísticos total-elemento del Cuestionario sobre factores críticos.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿La alta gerencia se preocupa por identificar las necesidades institucionales?	34,87	58,124	,714	,903
¿La planificación institucional atiende las necesidades institucionales?	35,00	63,143	,244	,912
¿La alta gerencia brinda el apoyo necesario al personal?	35,13	59,267	,786	,902
¿La alta gerencia realiza el acompañamiento permanente al trabajo del personal?	35,00	62,143	,368	,909
¿En su institución percibe un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia?	35,00	58,857	,626	,905
¿Se lleva bien con sus compañeros (as) de trabajo?	34,93	61,495	,450	,908
¿Cree que la cohesión y el trabajo en equipo son característicos de su institución?	35,13	58,267	,718	,903
¿Trabaja a gusto porque cuenta con las condiciones necesarias?	34,93	64,210	,113	,914
¿Conoce cuál es la misión de su institución?	35,07	59,924	,519	,907
¿Se preocupa porque su trabajo contribuya con el logro de la misión institucional?	35,00	63,143	,183	,914
¿Piensa que a algunos compañeros (as) les falta mayor compromiso con la misión institucional?	35,00	58,286	,687	,903
¿En su institución se usa racionalmente los recursos materiales?	35,07	60,924	,534	,907
¿Se desempeñaría mejor si contara con el material necesario?	35,00	61,714	,423	,909
¿La gestión de los recursos financieros permite atender todas las necesidades institucionales?	35,13	62,981	,283	,911
¿Los jefes le tratan bien y con amabilidad?	34,93	60,638	,560	,906
¿Los trabajadores cumplen funciones de acuerdo a sus capacidades?	35,00	59,143	,755	,903
¿En su institución se cuenta con personal calificado?	35,07	62,352	,350	,910
¿En su institución se preocupan por la capacitación del personal?	35,13	58,267	,718	,903
¿En su institución se promueve al personal que destaca en su trabajo?	34,93	60,924	,523	,907
¿Siente confianza y seguridad en su institución?	35,13	63,695	,190	,912
¿Se siente orgulloso (a) de pertenecer a la DISA Jaén?	35,00	60,571	,569	,906
¿La infraestructura de su institución es adecuada?	34,87	59,267	,428	,910
¿Su institución cuenta con el equipamiento tecnológico suficiente?	34,73	57,352	,709	,902
¿La atención al usuario es la deseada?	35,00	58,143	,703	,903
¿Cree que en la DISA Jaén hace falta cumplir con las expectativas del usuario?	35,13	59,838	,706	,904

**Estadísticos de fiabilidad del cuestionario sobre  
la gestión de aprovisionamiento**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	14

**Estadísticos total-elemento Estadísticos de fiabilidad la gestión de aprovisionamiento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Las compras de materiales e insumos se realizan respetando las normas para el proceso de adquisiciones?	21,53	20,124	,457	,863
¿El proceso de adquisiciones se cumple a cabalidad?	21,53	20,695	,313	,869
¿Para las adquisiciones se toma en cuenta la calidad y precio de los productos requeridos?	21,60	17,543	,829	,841
¿Los precios y calidad de los productos se negocian con los proveedores seleccionados?	21,67	20,524	,311	,870
¿Las adquisiciones se realizan sobre la base de las necesidades y requerimientos?	21,60	20,543	,323	,869
¿La unidad responsable atiende oportunamente los requerimientos de las distintas unidades / oficinas?	21,60	18,114	,707	,849
¿El proceso de adquisiciones se somete a evaluación permanente?	21,60	18,829	,560	,858
¿Existe fiscalización del proceso de adquisiciones?	21,53	17,838	,802	,843
¿La recepción de los productos adquiridos la realiza personal calificado?	21,60	19,114	,670	,853
¿Antes del almacenamiento respectivo se realiza la revisión y verificación de los productos?	21,67	21,524	,091	,880
¿El personal de almacén cumple con el registro de los productos adquiridos?	21,60	17,686	,798	,843
¿Se elaboran los informes de conformidad?	21,73	20,210	,373	,867
¿Los productos requeridos por las oficinas son entregados oportunamente?	21,67	19,810	,475	,862
¿Se cuenta con archivos actualizados y visados?	21,53	18,267	,573	,857

**ANEXO N° 07: BASE DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS**

<b>Base de datos de la variable: Factores críticos</b>																													
	itm 5	itm 6	itm 7	itm 8	D 1	itm 9	itm1 0	itm1 1	D 2	itm1 2	itm1 3	itm1 4	itm1 5	itm1 6	D 3	itm1 7	itm1 8	itm1 9	D 4	itm2 0	itm2 1	D 5	itm2 2	itm2 3	D 6	itm2 4	itm2 5	D 7	ST Y
12	3	3	2	2	10	2	3	1	6	3	2	2	2	3	12	3	1	2	6	1	3	4	2	2	4	3	2	5	47
8	1	1	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	2	2	4	2	1	3	2	2	4	37
4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	21
8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	42
12	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	7	3	2	5	2	2	4	2	2	4	47
8	1	2	2	2	7	2	1	2	5	2	1	1	1	2	7	2	1	1	4	2	1	3	1	2	3	2	1	3	32
8	1	2	2	2	7	2	1	2	5	2	2	3	1	2	10	2	3	2	7	1	2	3	2	2	4	2	2	4	40
8	1	2	2	2	7	2	1	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	1	3	38
12	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	2	2	3	7	2	2	4	2	3	5	3	2	5	46
8	1	2	1	2	6	2	1	2	5	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	1	2	3	2	2	4	2	2	4	36
8	1	2	2	2	7	2	1	2	5	2	2	1	2	1	8	2	2	1	5	2	1	3	2	1	3	2	2	4	35
8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	1	2	2	9	2	1	2	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	38
12	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	2	2	2	3	12	2	2	3	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	50
8	1	2	2	1	6	2	1	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	38
8	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	2	1	3	2	2	4	2	1	3	37
8	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	1	2	1	2	8	2	2	1	5	2	2	4	2	1	3	1	2	3	35
12	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	2	3	2	2	12	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	50
8	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	2	2	4	45
8	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	1	2	2	3	10	1	2	2	5	1	2	3	2	3	5	1	2	3	38
4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	21
12	2	2	3	2	9	3	2	3	8	3	3	2	3	2	13	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	52
8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	42
4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	21
8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	42
12	2	3	2	2	9	3	2	2	7	3	2	2	2	3	12	3	2	2	7	3	3	6	2	3	5	3	2	5	51
8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	42
8	1	2	2	1	6	2	1	2	5	2	1	2	1	2	8	2	1	2	5	2	1	3	2	1	3	1	2	3	33
8	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	1	2	2	9	2	2	1	5	2	1	3	2	1	3	2	2	4	37
10	3	2	2	3	10	2	3	2	7	3	2	3	3	2	13	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	3	2	5	53
8	2	2	3	2	9	2	2	3	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	3	5	2	3	5	2	2	4	46

**Base de datos de la variable: Gestión de aprovisionamiento.**

	itm1	itm2	itm3	itm4	itm5	itm6	itm7	itm8	D1X	itm9	itm10	itm11	itm12	itm13	itm14	D2X	STX
1	2	2	3	2	3	2	2	3	19	2	3	2	2	2	2	13	32
2	1	2	1	1	2	1	2	2	12	1	2	1	1	2	2	9	21
3	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	16
4	2	1	1	1	2	2	2	2	13	1	1	1	2	1	2	8	21
5	3	2	3	2	2	2	2	2	18	2	2	1	3	2	2	12	30
6	1	1	2	1	2	1	2	2	12	1	2	1	1	2	2	9	21
7	1	2	1	2	1	2	1	2	12	2	1	2	1	1	2	9	21
8	1	1	2	1	2	1	2	2	12	2	1	2	1	2	2	10	22
9	2	2	2	2	3	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	29
10	1	1	2	1	2	1	2	1	11	1	1	2	1	2	2	9	20
11	1	1	2	2	1	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	7	17
12	1	1	1	2	1	2	2	2	12	2	1	2	1	2	1	9	21
13	2	2	3	2	3	2	2	3	19	2	2	3	2	2	2	13	32
14	1	2	1	2	2	1	2	1	12	1	2	1	1	2	2	9	21
15	2	1	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	1	1	2	9	22
16	1	2	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	1	2	1	9	22
17	2	2	3	2	2	2	2	1	16	2	2	3	3	2	3	15	31
18	1	2	1	2	1	2	1	2	12	1	1	2	2	1	2	9	21
19	1	2	1	2	1	2	1	2	12	2	1	1	1	2	2	9	21
20	1	1	2	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	2	1	8	18
21	2	3	2	2	2	2	3	3	19	2	2	2	2	2	3	13	32
22	1	1	2	1	2	1	2	2	12	1	2	1	1	2	2	9	21
23	1	1	1	1	2	1	2	1	10	2	1	2	2	1	1	9	19
24	1	2	1	2	1	2	1	2	12	2	1	1	1	2	2	9	21
25	2	3	2	2	2	2	2	2	17	3	2	2	2	2	2	13	30
26	1	1	2	1	2	1	2	2	12	2	1	2	1	1	2	9	21
27	1	2	2	3	2	2	2	2	16	2	2	2	1	1	2	10	26
28	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	30
29	1	2	1	2	1	2	2	2	13	2	1	2	1	1	2	9	22
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	1	1	10	26

## ANEXO N° 08

ALUMNO: Edward Edson Horna Huancas

### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS.

1.Titulo	“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”.
2. Problema	¿Cuál es el impacto de los factores críticos en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018?
3.Hipótesis	<b>H<sub>1</sub></b> : Los factores críticos impactan en la gestión de aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018 <b>H<sub>0</sub></b> : Los factores críticos no impactan en la gestión de aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018
4.Objetivo General	Determinar el impacto de los Factores Críticos en la Gestión de Aprovisionamiento de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén 2018.
5.Objetivos Específicos	a. Identificar el nivel de los factores críticos de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. b. Estimar el nivel de la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. c. Establecer la relación entre los factores críticos y el manejo de compras y abastecimiento en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén. d. Medir la relación entre los factores críticos y la gestión de inventarios y almacenes en la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.
6.Diseño	Tipo Cuantitativo, No experimental, Correlacional, Predictivo
7.Población y muestra	7.1 Población: 30 Trabajadores de la Oficina de Gestión Logística de la DISA Jaén, con período mayor a un año. 7.2 Muestra: NO probabilística: 30 trabajadores y representan a la población.
8.Variables	Factores críticos y Gestión de aprovisionamiento.

## **PRIMER INFORME AVANCES DE DESARROLLO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

### **Título de la investigación:**

“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”.

**Alumno(a): Edward Edson Horna Huancas**

**Asesor: Magister William Díaz Torres**

**Facultad: Ciencias Empresariales**

**Escuela: Administración**

**Semestre académico:**

	<b>RESUMEN DE LA ACTIVIDAD</b>
<b>Semana 1:</b>	
<b>Semana 2:</b>	
<b>Semana 3:</b>	
<b>Semana 4:</b>	
<b>Semana 5:</b>	
	<b>Observaciones o dificultades:</b>

## **SEGUNDO INFORME DE AVANCES DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

	<b>RESUMEN DE LA ACTIVIDAD</b>
<b>Semana 6:</b>	
<b>Semana 7:</b>	
<b>Semana 8:</b>	
<b>Semana 9:</b>	
	<b>Observaciones o dificultades</b>

.....  
**VºBº del Docente**

**ANEXO N° 09: PROPUESTA DE PLAN DE ACTIVIDAD: CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN  
LOGÍSTICA – DISA JAÉN**

<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Resultado esperado</b>	<b>Costo S/</b>
Pasantía a Centro de Salud de San Ignacio	Gerente de la Oficina de Logística	Ejecución de una pasantía	Materiales por viaje	Febrero 2019	30 trabajadores realizaron pasantía	El costo del viaje será cubierto por los trabajadores
Taller de capacitación en compras y abastecimiento	Gerente de la Oficina de Logística	N° de trabajadores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rotafolios, multimedia	Enero - junio 2019	30 trabajadores capacitados	300.00
Taller de capacitación en gestión de almacenes e inventarios	Gerente de la Oficina de Logística	N° de trabajadores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rotafolios, multimedia	Marzo – julio 2019	30 trabajadores capacitados	300.00



## AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	CODIGO : F08-PP-PR-02.02 VERSION : 07 FECHA : 31-03-2017 PAGINA : 1 DE 1
---	--	---

Yo **Edward Edson Horna Huancas**, identificado con DNI N° **42217457**, Egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, Autorizo (**X**) No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Factores críticos y su impacto en la gestión de aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén 2018”**

En el Repositorio Institucional de la UCV ([http: // repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)), según lo estipulado en el Decreto legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....


   
.....  
FIRMA

DNI : 42217457

FECHA: Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Representante de la Dirección/ Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

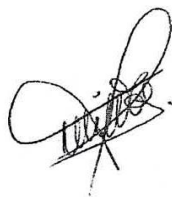
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **William Ricardo Díaz Torres**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

**"Factores Críticos y su Impacto en la Gestión de Aprovisionamiento de la DSRS Jaén 2018"**, del estudiante Edward Edson Horna Huancas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Chiclayo, 23-03-2018



.....  
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 18140172

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

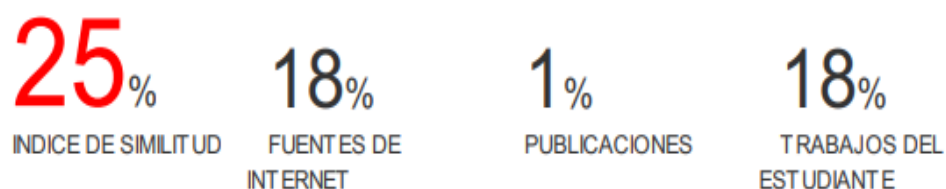
---

“Factores críticos y su impacto en la gestión de  
aprovisionamiento en la Dirección Sub Regional de Salud,  
Jaén 2018”.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---



FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>sugestion.quned.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>radiomaranon.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>descuadrando.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

---



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HORNA HUANCAS EDWARD EDSON

INFORME TITULADO:

FACTORES CRÍTICOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE  
APROVISIONAMIENTO EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD  
JAÉN 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LINCENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17/01/2019

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN