



**La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de
la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Gloria Marleny Santillan Carpio

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

LIMA - PERÚ

2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Secretario

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara

Vocal

Dr. Roberto Marroquín Peña

Dedicatoria

En primer lugar este trabajo está dedicado a Dios, guía de mi vida que en el transcurrir de mi camino me da la fortaleza necesaria para salir adelante. A mis padres Néstor y Gloria, por todas sus enseñanzas y protección, a mi hija Carolina, a mis hermanos, primos y amigos, quienes me dieron el ánimo y apoyo necesario para continuar con este proyecto.

Agradecimiento

De manera muy especial mi sincero agradecimiento a cada uno de los profesores de la Escuela Posgrado UCV, quienes nos guiaron en nuestra formación, por su ilimitado apoyo y participación en el desarrollo de este trabajo. A mi hermano Néstor y a mi primo Marcos por su incondicional ayuda.

Declaración de Autoría

Yo, Gloria Marleny Santillan Carpio, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016”, presentada, en 120 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de octubre del 2016

Br. Gloria Marleny Santillan Carpio

DNI N° 08462884

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, presento la tesis titulada: La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

El estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo que labora en la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016; para ello se analizó los datos tomados a 46 trabajadores administrativos certificados de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec y en base a la aplicación de los procesos de análisis y construcción de los datos obtenidos presentamos ésta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de una adecuada prestación de servicios a los usuarios.

La presente investigación está distribuida en siete capítulos: en el capítulo I, introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos; capítulo II, marco metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusión; capítulo VI, recomendaciones; capítulo VII, referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

La autora

Lista de contenidos

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	21
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivo	41
II. Marco metodológico	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74

VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	78
VIII. Anexos	82
Anexo A Matriz de consistencia	83
Anexo B Instrumentos	87
Anexo C Base de datos	91
Anexo D Carta de solicitud al RENIEC	93
Anexo E Carta de aceptación del RENIEC	94
Anexo F Artículo científico	95
Anexo G Certificado de validez	108
Anexo H Comunicado OSCE	120

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión de compras	41
Tabla 2.	Operacionalización de la variable calidad de servicio	42
Tabla 3.	Baremos de gestión de compras	48
Tabla 4.	Baremos de calidad de servicios	49
Tabla 5.	Validez de los instrumentos	50
Tabla 6.	Niveles de confiabilidad	50
Tabla 7.	Estadística de fiabilidad	51
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la variable gestión de compras	54
Tabla 9.	Descripción de la dimensión planeación gestión de compras	55
Tabla 10.	Descripción de la dimensión ejecución gestión de compras	56
Tabla 11.	Descripción de la dimensión control gestión de compras	57
Tabla 12.	Descripción de la variable gestión de compras	58
Tabla 13.	Descripción de la dimensión planificación de calidad en la calidad de servicio	59
Tabla 14.	Descripción de la dimensión planificación de calidad en la calidad de servicio	60
Tabla 15.	Descripción de la mejora continua de la calidad en la calidad de servicio	61
Tabla 16.	Descripción de la variable calidad de servicio	62
Tabla 17.	Correlaciones entre gestión de compras y la calidad de servicio	63
Tabla 18.	Correlación entre la planeación de la gestión de compras y la calidad de servicio	65
Tabla 19.	Correlación entre la ejecución de la gestión de compras y la calidad de servicio	66
Tabla 20.	Correlación entre el control de la gestión de compras y la calidad de servicio	67

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable gestión de compras	54
Figura 2. Resultado de planeación de la gestión de compras	55
Figura 3. Resultado de ejecución de la gestión de compras	56
Figura 4. Resultado de control de la gestión de compras	57
Figura 5. Resultado de la gestión de compras	58
Figura 6. Resultado de planificación de la calidad en la calidad de servicio	59
Figura 7. Resultado de control de la calidad en la calidad de servicio	60
Figura 8. Resultado de mejora continua de la calidad en la calidad de servicio	61
Figura 9. Resultado de la variable calidad de servicio	62

Resumen

La presente investigación titulada: “La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016”, como parte del problema general: ¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre las variables gestión de compras y la gestión de calidad.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental tipo básica con enfoque cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada en su totalidad por 46 trabajadores administrativos certificados en contrataciones del estado de la Subgerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec en el año 2016. Con la finalidad de mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach que resultó alto para ambas variables, 0.893 para la variable gestión de compra y 0.831 para la variable gestión de calidad; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario medido en la escala de Likert para las variables.

Para el objetivo general se consideró establecer la relación que existe entre las variables gestión de compra y la gestión de calidad, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables y fue demostrado con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .581**).

Palabras claves: gestión de compras, calidad de servicio.

Abstract

This research entitled "Purchasing management and quality management of the administrative staff of the Logistics Assistant of the headquarters of Reniec, Lima 2016", part of the general problem To what extent does procurement management relate to management Of quality of the administrative staff of the Logistics Assistant of the headquarters of Reniec, Lima 2016?, whose objective was to evaluate the relationship between the variables of procurement management and quality management.

The research was developed under a non-experimental basic type design with a quantitative approach, where the sample was made up entirely of 46 certified workers in the contracting of the State of the Logistics Assistant of the National Registry of Identification and Civil Status - RENIEC in the year 2016. In order to improve the information required, the instruments were previously validated and validity and reliability were demonstrated using the expert opinion technique and Cronbach's alpha, which came out high for both variables, 0.893 for the variable purchase management and 0.831 For the variable quality management; The technique that was used was the survey and the instrument the questionnaire measured on the Likert scale for the variables.

In relation to the general objective, it was to establish "the relationship" that exists between the variables of purchase management and quality management, it was concluded that there is a direct and significant relationship between the variables and was demonstrated with the Spearman statistic = .000 <0.01; Rho = .581 **).

Keywords: Purchasing management, quality management.

I. Introducción

1.1. Antecedentes:

Antecedentes Internacionales

Recari (2015) en su tesis denominada "*Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*" para obtener el título de administrado de empresas en el grado Académico de Licenciado, desarrollada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales del Campus de Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

El trabajo se basó en realizar un análisis de las ventajas y las debilidades del sistema administrativo para las adquisiciones de bienes e insumos, como todas las instituciones del gobierno Guatemalteco, el Ministerio de Gobernación realiza la gestión administrativa de compras y contrataciones en cumplimiento a lo estipulado en la ley de compras y contrataciones, su objetivo general fue en determinar las características de la gestión administrativa para los procesos de compras y contrataciones, como específicos establecer si existen los mecanismos de planeación, procesos de organización, motivación y los procesos de control en los diferentes pasos que se sigue para realizar las compras y contrataciones. La metodología que se aplicó estuvo basada en la elaboración de cuestionarios armados para la recaudación necesaria de la información que dividida en boletas de opinión para los operadores logísticos y la realización de una entrevista para los asesores y jefes responsables de las contrataciones. Los resultados indicaron que existen debilidades en la organización, no se cuenta con una adecuada planeación para los procesos de compras y contrataciones, así como la falta de motivación a los empleados para el desarrollo de sus funciones, y, operan con una tecnología en condiciones obsoletas, considerando que un 30% de los encuestados indicó que la planificación debe ser de acuerdo a las necesidades previstas. El trabajo concluyó determinando que los controles administrativos son lentos y engorrosos deben de ser implementados, con relación al personal adecuado como motivación presentó un proyecto de capacitación a los operadores logísticos responsable de las contrataciones, sobre el correcto

desarrollo de los procesos administrativos para la realización de compras y contrataciones; una gran debilidad es la poca falta de controles administrativo.

Para Figueroa (2010) en su tesis titulada *“El abastecimiento en el Centro de Salud Familiar Cesfam Dr. Ahues Problemas y desafíos para la reforma de salud”*, para optar el Título de Administrador Público, desarrollada en la Escuela de Gobierno y Gestión de la “Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, concluyó en lo siguiente:

En una necesidad creciente de desarrollar la eficiencia y eficacia en el sistema para los servicios públicos se encuentra la reforma de salud que posee nuevos procesos y formas de operar concerniente a la adquisición de insumos y medicamentos para todas las unidades y unidades de abastecimiento de los servicios de salud públicos, ante esto la falta de control adecuado de la gestión de compra arroja datos no reales, entorpece el funcionamiento de la unidad de abastecimiento con resultados que no alcanza los estándares de la gestión de salud; a esto se sumó la falta de capacitación de los responsables, lo que determinó la necesidad de contar con un personal capaz, debidamente entrenado, capacitados en cada una de las etapas que se relacionan con las adquisiciones en el uso de tecnologías. De igual manera infirió en la importancia que tiene la capacitación y el contar con herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones ante la entrada en vigencia del portal de compras Chile Compra, que incluye nuevas metodologías, se debió de planificar lo que evitaría que una institución como Cesfam, que debe desenvolver sus compras con las reformas actualizadas, originen errores de información durante la recopilación y procesamientos, incrementando los recursos financieros, humanos y tecnológicos por no contar con las herramientas necesarias para la realizar una gestión eficaz; como resultado ante el conocimiento de la nueva ley de compras públicas un 37% piensa que tienen un conocimiento malo, un 30% regular y un 22% piensa que su conocimiento de la nueva ley de compras públicas es aceptable, esto nos demuestra que el Cesfam Dr. Ahues que su personal tiene poco conocimiento referente a la nueva ley de compras públicas.

Yajamin (2013) en su tesis denominada *“Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía Pdvsa Ecuador”*, para optar el título de Ingeniería en Negocios Internacionales, desarrollada en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Internacional del Ecuador.

La demanda primordial del Departamento de Procura y Contratación radica en la creación de procedimientos con una adecuada política, y práctica bien establecida de los pasos a seguir, de tal manera que el personal que labora en el departamento pueda fácilmente acceder y auto enseñarse cada uno de los procesos; permitiendo que el encargo del departamento sea más eficiente y cada proceso se realice en un tiempo menor. Ante la falta de un sistema de control logístico para los procesos de Procura y Contratación, con un actual sistema rígido que retrasa sus actividades dependiendo de la gestión de otros departamentos que no cuentan con sistemas de control, definiendo la importancia de buscar una consolidación y mejoramiento de los procedimientos de contratación de servicio que deben estar fundamentados en los principios de transparencia, honestidad y eficiencia. De los encuestados un 44.4% piensan que el seguimiento que departamento Procura y Contratación realiza en la ejecución de sus servicios y en la entrega de los materiales tienen una importancia muy alta, ante un 11.11% piensan que su importancia es moderada y un 22.22% piensa que el seguimiento que realiza Procura tiene una importancia bajo y el 11.11% piensan que no tiene ninguna notabilidad que se realice un seguimiento para la entrega de materiales o como se ejecuta los servicios.

Antecedentes Nacionales

Arrué (2014) en su tesis denominada *“Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”* para alcanzar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, desarrollada en la Escuela de Postgrado José

Torres Vásquez de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, San Juan Bautista - Perú.

Osiptel Loreto es una institución que ejerce sus funciones en uno de los sectores económico de gran envergadura en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, el trabajo estuvo basado por la gran significancia que es la percepción de calidad que incide en la satisfacción de los usuarios, su objetivo general fue en evaluar la calidad de servicio de atención determinando el grado de satisfacción de los usuarios, el nivel de percepción y medir el grado de satisfacción de los usuarios y con la propuesta de mejora en la calidad de servicio de atención a todos los usuarios. La metodología que se aplicó fue de una investigación no experimental de nivel descriptivo diseño transversal, con la utilización del procedimiento de la encuesta y un análisis documental de la documentación necesaria para la muestra de la tesis. Para el proceso de manejo en el manejo de la información se utilizó Ms Excel y Spss para el análisis de los datos recolectados cuyos resultados indicaron que un 62% de los usuarios perciben un grado de satisfacción normal y un 38% evidencia su insatisfacción. Como respuesta a los objetivos planteados concluyó dando a conocer en base a todos los entrevistados como perciben la calidad de los servicios a fin de contribuir en mejorar la gestión que realiza la oficina desconcentrada en un mediano y largo plazo, recomendando mayor difusión en la labor que realiza como ente regulador, también recomienda capacitar al personal en talleres de calidad en la atención.

Para García (2012) en sus tesis titulada *“Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del Consejo de Ministros-2011”* para obtener el grado de Maestro en Gerencia Pública, desarrollada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú.

La investigación se desarrolló analizando los sistema de gestión de calidad y su implicancia con la administración pública durante el periodo 2011 en la

Presidencia del Consejo de Ministros, cuyo objetivo principal fue establecer si en la observación de los métodos de gestión de calidad tienen diversas implicancias en la administración pública, si la planificación de gestión de la calidad tiene relación con la gestión para resultados, si el control de la gestión de calidad guarda una relación en burocracia Weber en la gestión pública, analizar si la mejora continua de gestión de calidad tiene implicación con el diseño y mejoramientos en los procesos. La metodología que se usó como tipo de estudio fue investigación aplicada con un diseño de investigación constituido por el método hipotético deductivo y como instrumento fue una ficha de cotejo o lista de chequeo, consulta realizada a los propios funcionarios que se constituyen en usuarios internos. En la interpretación de los resultados se observa que no se viene cumpliendo con la planificación de gestión de calidad, de igual manera no se cumple con el control y mejora continua de la gestión de calidad. La contratación de las hipótesis se usó la prueba exacta de Fisher. Se concluye determinando que la planificación de gestión de calidad si tiene una gran implicancia en la gestión para resultados, que la continua mejora de la gestión de calidad tiene un gran alcance y muy eficiente en el mejoramiento y diseño de los procesos y la responsabilidad en la gestión de calidad es muy significativa su implicancia con el diseño y la documentación de la organización; recomendando la elaboración de proyectos de gestión de calidad, realizar estudios sobre situaciones posibles que se podrían salir del control en la búsqueda de soluciones, así como la identificación de los puntos donde se requiere mejorar la calidad, también recomienda realizar un inventario de la documentación referente acusaciones infundadas.

Tirado (2014) en su tesis *“Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo”*, para obtener el grado de Licenciado en Administración, realizada en Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, concluyó en lo siguiente:

Luego de determinar los niveles de gestión existente entre las cuales se localiza la gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa, acreditando que es la gestión estratégica la que desarrolla la toma de decisiones, dirección y que sus acciones son las que determinan el estilo general de la organización; del análisis realizado la investigación logró alcanzar a satisfacción la influencia que tiene la gestión administrativa influyendo directamente en la calidad del servicio que se otorga al cliente del colegio farmacéutico, ya que ambas variables tienen relación. También se consideró que, la institución cuenta con buena infraestructura, recursos financieros suficientes, materiales adecuados, sin embargo, los recursos humanos y tecnológicos son sus debilidades, toda vez que no capacitan a su personal, sus remuneraciones están muy por debajo del mercado, siendo esta falta de incentivos económicos a su personal el reflejo de un débil control de desempeño, manifestándose en la calidad de servicio que ofrecen.

Define como gestión a la parte dinámica operacional con los componentes planeación, organización, recursos humanos, dirección y control; y como calidad de servicio identifica sus componentes, cuya medición la realizó con la escala de medición Servqual basándose en las dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de repuesta, garantía y empatía. Del resultado de calificación de sus variables se aprecia que la gestión administrativa alcanza un 48.8%, mientras que calidad de servicio al cliente tiene un 52.1%, llegando ambos a la escala del rango Bueno.

Según Flores (2014) en su tesis nombrada *“La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana”* para optar el título profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financiera de la Universidad San Martín de Porres.

La medición de competitividad en una empresa es medible a través de su participación en el mercado y dentro de su continua mejora está la gestión de compras, la planificación contribuye a establecer los objetivos de la forma más eficiente que comprende a todas las áreas de la compañía cuyo resultado es aunar todos los esfuerzos alcanzando satisfacción del consumidor. Ante la consulta si las empresas efectúan su plan con la finalidad de medir que tanto contribuye con la rentabilidad económica, el 43.75% respondió que está contemplado en el plan de trabajo, un 47.92% consideró que la empresa tenga esta medida y un 8.33% indicó que en algunas oportunidades sin esta considerado en su plan de trabajo, por lo llegó a determinar que una adecuada gestión logística se ve expresado en la rentabilidad económica, no se abarcan procesos innecesarios previendo correcto. La misión de transporte y distribución como parte del proceso logístico, ha determinado una deficiencia por el no correcto aprovechamiento del transporte, asentando que la prestación de sus servicios a los clientes no sea acertada, hecho que incide en el riesgo económico.

1.2. Fundamentación científica

Variable gestión de compras

Definición conceptual de la variable

Heredia (2013) afirmó que:

Compras o adquisiciones, radica en la manera de suministrar en la condición de ininterrumpida, materiales, bienes y/o servicios, para introducirlos en condición de directa o indirecta a la cadena de producción. Estos bienes y/o servicios, deben proporcionarse en las cantidades adecuadas, en el momento solicitado, con el precio acordado y en el lugar requerido por el cliente, dentro de unos tiempos estipulados previamente, es decir, que ni antes ni después ya que tanto una anticipada no acordada, como un retraso no previsto, pueden obstaculizar los productivos del comprador (p. 3).

En toda organización se considera la gestión de compras de gran importancia designando un departamento exclusivo para la realización de las negociaciones como parte del cumplimiento de la misión y visión que tienen las organizaciones, es reconocida primordialmente por la acción productiva en la realización de las producciones, debiéndose tener en cuenta que su alcance obedece a la magnitud y ubicación de la empresa, elementalmente dentro de los plazos establecidos a fin de no perjudicar los procesos productivos.

Mientras que Leenders (2012) afirmó:

La superación organizacional es favorecida de modo representativa por una administración segura de las compras y del suministro. Debiéndose considerar que la adquisición de materiales, servicios y equipos con las cualidades acomodadas, las cantidades propicias, & los precios exactos, a tiempo, con la calidad conveniente, y sobre una continua base, que

durante mucho tiempo ha ocupado la atención de los administradores tanto del sector público como también en el sector privado (p. 2).

Con el transcurrir del tiempo observamos que en la moderna administración, la gestión de compras ha evolucionado como una herramienta elemental para el alcance de sus objetivos, por lo que debemos de tener en cuenta que su crecimiento va en importancia y su evolución implica competitividad con predominio intervinientes para lograr un desempeño efectivo y eficiente como resultado concluyente en el triunfo de las organizaciones.

Asimismo Escudero (2009), afirmó:

Hay que tener en cuenta que con una adecuada y productiva gestión de compras, la empresa logra en ahorrar costes, la satisfacción al cliente, en el tiempo y la cantidad, y así obtener beneficios empresariales directos, pues la gestión de compras y aprovisionamiento son concluyentes para que la empresa posea éxito o fracaso. (p.19).

En las organizaciones una conveniente realización de gestión de compras proporciona a las empresas óptimas oportunidades de actividades comerciales, adquiriendo productos a precios más bajos, efectuando de esta forma con el logro empresarial, toda vez que de una pertinente ejecución en la gestión de compras determinará la superación o retraso de una empresa.

Para Casanovas (2011) planteó que:

Cualquier estrategia de compras debe tener en cuenta que tipo de proceso productivo adoptados en la empresa, -ya que este dependerá básicamente del volumen y de la demanda, naturaleza del producto y de su grado de customización - (adecuación o personalización del producto en los requisitos del cliente). (p.16).

Considerar el alcance que tienen las organizaciones en la elaboración de las estrategias para su funcionamiento promoviendo a la gestión de compras por su importancia, considerablemente en la toma de sus decisiones, cada una de ellas calificadas en el tipo de proceso productivo que tiene las empresas, atendiendo todo lo relacionado en volumen, naturaleza y adecuación de los intereses que contribuyen en los resultados esperados en las organizaciones.

Dimensiones de la variable gestión de compras

Para la relación de las dimensiones de la variable gestión de compras, Heredia (2013) afirmó que:

Desde otra perspectiva, la configuración de la gestión de compras excede a lo ya conocida como una sencilla interpretación de un intercambio de bienes o servicios (B/S), todo por una preestablecida cantidad económica. Para ello se considera como base la planeación, la ejecución y el control o seguimiento, de cada una, así como de todas las operaciones relacionadas directa o indirectamente con las adquisiciones en la empresa (p. 4).

El desarrollo de tareas que se realizan en la gestión de compras cumple un factor muy importante y va más allá de ser un elemento estratégico, toda vez que las personas que se desarrollan en esta área deben conocer sus temáticas considerando en la actualidad que debido a la globalización su organización compite con otras organizaciones que aseguran su éxito al mejor valor total.

Dimensión Planeación

Heredia (2013) por planeación afirmó que: “está consignada a establecer el cómo y el cuándo, y está conformada por tres áreas básicas: la estrategia, la táctica y la operación, para ello sujetándose de estas tres mejores prácticas logística en beneficio de la cadena de abastecimiento”.

La planeación incluye todas las acciones y las actividades relacionadas con la adquisición de materiales, en el intercambio de bienes y productos así como en la entrega final, haciendo referencia al esfuerzo organizacional por la búsqueda de crecimiento y avances concerniente a los procesos de diseño de los productos y prestación de servicios.

Para Louffat (2012) afirmó que la planeación es:

Considerado como el primer componente del proceso administrativo comprometido en registrar las bases de la que ella misma se diagnostique y prescriba las óptimas iniciativas administrativas para poder llegar a una realización sustentable y rentable en la administración profesional de una institución. La planeación modela, orienta, guía y ofrece las coordenadas del rumbo que la institución se proyecta seguir, proporcionando tiempo (p. 2).

Todas las actividades que se ejecutan en la gestión de compras forman una herramienta fundamental para las organizaciones a fin de organizar el cumplimiento de su planificación y la gestión de compras considerado como primer elemento de los procesos administrativos que se trata en una empresa, permitiendo determinar el momento adecuado para alcanzar la sostenibilidad y rentabilidad en un prefijado tiempo.

Así mismo, Escudero (2009) manifestó por planeación: “Se fundamenta en realizar un anticipado estudio de las necesidades; de esta forma puede informarse sobre la existencia de los productos en el mercado y estar preparados antes de que surja la necesidad” (p. 21).

En la evolución de una buena gestión de compras, cuya función tiene la responsabilidad de alcanzar los objetivos planteados, es necesario una coordinación permanente y un anticipado estudio de las necesidades enfocado a los niveles requeridos y manteniendo una continuidad de acuerdo a las normas de

calidad, advirtiéndole las variaciones del mercado, preparándose a los objetivos de beneficio de la organización.

Kotler y Keller (2012), afirmaron que la planeación es:

La misión puede cambiar para aprovechar nuevas oportunidades o para responder a nuevas condiciones del mercado. Y para definir su misión la empresa deberá responder preguntas clásicas como ¿Cuál es nuestro negocio?, ¿Quién es el cliente?, ¿Qué tiene valor considerado por el cliente? - Como se puede apreciar parecen fáciles de contestar pero son las más complejas que la empresa tendrá que responder en su historia (p. 38).

En las organizaciones las relaciones comerciales son indicadas dentro de las responsabilidades en una gestión de compras y son las estrategias usadas que las diferencian de la competencia, identificando claramente cuáles son las etapas como reconociendo su necesidad, buscando la información necesaria, formando alternativas, evaluando las alternativas, tomando la decisión adecuada.

Según Reyes (2011) indicó que:

Planeación radica en la determinación del fijado tratado de acción que se tendrá que seguir, estableciendo los principios que lo habrán de presidir y orientar, la serie de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización.

Comprende las siguientes etapas:

Políticas: Principios para orientar la acción

Procedimiento: Secuencia de operaciones o métodos

Programas: Sujeción de tiempos requeridos para cada acción.

Presupuestos: Que no son sino programas en que se precisan unidades, costos, etc., y los diversos tipos de pronósticos en los que aquellos descansan.

Estrategia y táctica: Son el ordenamiento de esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos amplios (p. 27).

La fijación de metas estipula un detalle de los pasos a ser considerados para alcanzarlas y la planeación permite conocer las herramientas necesarias a tener en consideración en lo relacionado a la toma de decisiones señaladas en el que hacer, en que momento, como hacerlo y cuando se debe de realizar; de esta forma permitirá no afectar con los objetivos de la empresa.

Dimensión Ejecución

Heredia (2013) afirmó por ejecución: “[...] esta importante etapa comprende todo el acumulado de acciones a realizar para ejecutar la decisión de compra tomada” (p.12).

Ejecución es la etapa básica que marca paso a paso las acciones a seguir, permitiendo identificar y analizar cada uno de ellos y por su identificación permite realizar algún cambio si fuera necesario. Se encuentra directamente relacionada con el líder de la empresa que identifica el vínculo entre la ejecución y los resultados esperados.

Chiavenato y Sapiro (2011) afirmaron que:

En el proceso, la ejecución consituye la más rezagada etapa, como también difícil y complicada a realizar el proceso de la planeación estratégica. En forma general, considerar que esta fase es concluyente para alcanzar el éxito o el fracaso de la administración estratégica (p. 228).

En las empresas con una adecuada planeación estrategica, la etapa de ejecución es la que determina los elementos a seguir con una apropiada eficiencia de sus actividades especificas que permitirá cumplir con los objetivos, pone en práctica la participación de todos sus integrantes, logrando una efectiva comunicación que estará a cargo del lider de la empresa.

Según Martínez (2012) definió a la ejecución como:

Proceder a su análisis y evaluación, una vez de haber seleccionado a los proveedores más adecuados y conocida las condiciones generales no considerando solamente el precio -sino los que imperan en el mercado suministrador- corresponde establecer que al iniciar el requerimiento de ofertas estas deberán de cumplir con las mínimas condiciones fundamentales de nuestra política de compras (p.34).

Se percibe que la etapa de ejecución como el desarrollo eficaz que muestra el resultado de lo planeado, por su esencia es la que establece las reglas que se deberán seguir toda vez que es la que realiza las pautas de cada actividad, se encuentra estrechamente vinculado con el liderazgo ya que es necesario para las acciones a desarrollar y todo esto va de acuerdo con la estructura organizacional.

Dimensión Control

Heredia (2013) por control afirmó lo siguiente: “En seguida de ejecutada la compra se deberá de mantenerse un control del producto o servicio durante toda la etapa de suministro y el posterior consumo o uso con fin de detectar posibles fallos que puedan ser objeto de reclamación”. (p.12).

En la gestión de compras, en esta etapa del proceso, el control contiene las políticas señaladas en el plan estratégico de la empresa y de su correcta aplicación se podrá avanzar y levantar las observaciones, toda vez que en ella se comprueba los resultados esperados evitando reclamos.

Según Louffat (2012) afirmó por control:

Calificado como último elemento del proceso administrativo, es el que se encarga de verificar el nivel de eficacia y eficiencia de los resultados alcanzados en función a las metas esperadas para un predefinido periodo. El control deberá realizarse no solo al finalizar un periodo, sino en forma permanentemente con la finalidad de poder subsanar en el momento oportuno alguna deficiencia administrativa (p.330).

Se puede puntualizar que el seguimiento y el control son factores fundamentales en el desarrollo de los planes estratégicos en una empresa, establece las normas y los métodos con la finalidad de medir el desempeño de las actividades tomando las medidas correctivas pertinentes, el control de gestión se encuentra enlazada con la planificación, ejecución y la dirección de una empresa ya que vigila y mide la calidad de desempeño.

Variable gestión de calidad

Definición conceptual de la variable

Camisón, Cruz y González (2007) señalaron que:

La Gestión de Calidad, considerado desde el enfoque Gestión de Calidad Total, se determina que es parte del conjunto de acciones orientadas en planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una organización, toda ellas comprendidas a una mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como en perfeccionar y optimizar la creación de importancia y valor para los grupos de interés considerados clave (p.254).

Para el tratamiento de la gestión de calidad queda demostrado que su evolución está basada en una programación o planificación, que su criterio de

importancia no nace de forma involuntaria, y su éxito se debe a la relación que se mantiene en los procesos de planificar, organizar y controlar las funciones de calidad.

Según Alcalde (2011) afirmó por la gestión de calidad:

Hoy en día en un mundo moderno prevalece una crecida atención en todo lo que se refiere a la calidad y a su introducción en las organizaciones empresariales. Es la globalización la que ha dado inicio a que surja esta fuerte competitividad entre las empresas, a la liberalización de las economías, a la competencia libre y sobre todos a los continuos cambios en las tecnologías. "Por otro lado, los consumidores conocen y tienen cada vez más información llegando a ser más y más exigentes (p.14).

En el seguimiento del desarrollo con la finalidad de alcanzar la adecuada capacidad de mantenerse con buena cuenta de resultados, las empresas deberán de identificar y lograr complacer las exigencias de sus clientes que demuestre su competitividad y que cuenten con estrategias necesarias para la estabilidad de la empresa moderna.

Dimensiones de la variable gestión de calidad

Para la relación de las dimensiones de la variable gestión de calidad, se tomó como información la siguiente definición:

Camisón et al. (2007) refirieron lo siguiente: "[...] en la famosa trilogía de Jurán para la gestión de la calidad, distingue tres procesos interrelacionados: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad [...]" (p. 230).

La gestión de calidad ha ido evolucionando con el transcurrir del tiempo, a la fecha ha sido tanto su desarrollo que favorece al crecimiento de la humanidad

sostenida en las organizaciones como el éxito que se basa en las decisiones tomadas en los procesos para la gestión de la calidad orientadas exclusivamente al progreso en la prestación de servicios.

Dimensión Planificación de la calidad

Para Camisón et al. (2007) afirmaron que:

La más importante función de la estrategia para la calidad es la planificación para su logro la administración científica del trabajo, apuntada al análisis de puestos y a la estandarización de tareas, es coherente con este modelo estratégico. Este modelo subyace en los análisis técnicos para la Gestión de la Calidad, especialmente en la inspección y en el control de la calidad (p.302).

Considerada como una de las más conocidas herramientas utilizadas en la gestión de Calidad que proporciona y lidera en equipo los esfuerzos para instituir, inspeccionar los vínculos entre clientes y proveedores, para eso avala las decisiones de planificación y el despliegue de estrategias, de igual manera ayuda a ampliar los sistemas de medida para establecer la progreso organizativo.

Según Besterfield (2009) afirmó que la planificación de calidad es:

La Planeación forma parte de la responsabilidad de la administración, con los objetivos de la calidad y con la planeación del sistema de administración de la calidad debe asegurar que se elabore la planeación del sistema de administración de la calidad para cumplir los requisitos del mismo, conforme se señala en los requisitos generales también los objetivos de calidad (p.95).

Las organizaciones tienen una finalidad que es la de conservar a sus clientes por siempre es decir de por vida, con una implicancia fundamental en la

organización que es superar todas las expectativas de sus clientes. La determinación de los requisitos y las expectativas de los clientes, son concluyentes en formalizar una planificación de la calidad que incluye todas las características de los procesos de calidad y las metodologías a implantar de esta manera alcanzará la integridad de la calidad.

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2012) por planificación de la calidad, manifestaron:

Para alcanzar un aseguramiento de la calidad, la etapa de la planificación de la calidad consiste en aproximarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, con el debido conocimiento de que son cambiantes. Se proyecta conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en lo que se refiere a las deseadas características en el producto. (p.37).

En esta etapa de la planificación de la calidad convertida en una estrategia en la organizaciones buscan alcanzar entre las demás empresas la ventaja competitiva orientada no solamente a su producto sino también a los llevan estos estos procesos, asimismo la planificación de calidad considerada por muchos entendidos como el proceso que asegura que tanto los bienes como los servicios deben cumplir con todas las expectativas del cliente, entonces se entiende que la dimensión planificación de la calidad es el proceso donde innovan las preparativos para verificar con las asignadas metas de calidad, y para lograr integrar las necesidades de sus clientes se debe en primer lugar identificar a los clientes entendiéndose que el alcance final es lograr un procedimiento capaz de llegar alcanzar las metas de calidad.

Dimensión Control de la calidad

Camisón et al. (2007) mencionaron lo siguiente por control de la calidad:

[...]Concluyó Silvestro et al. (1990) de sus estudios sobre las prácticas de medida y control de la calidad por las empresas en la variedad de negocios, que la práctica predominante es un enfoque reactivo a la dirección de la calidad de servicio, declarada en un esfuerzo aún escaso y excesivamente centrado en las mediciones soft basadas por el consumidor. Las empresas industriales se han centrado en realizar las auditorías de calidad, casi exclusivamente, en auditar la conformidad con unas predeterminadas exigencias de calidad. No obstante estas medidas de calidad pueden al menos advertir a los directivos los problemas referidos en sus niveles de servicio o de calidad de conformidad, frecuentemente se proyecta en la falta de un esfuerzo de medición interno que apoye y ratifique las medidas de calidad de servicio externa y de conformidad interna, y sirva de base para un orientación proactiva en la Gestión de Calidad Total (p.278).

Dentro de los niveles que manejan las organizaciones se puede identificar el control de calidad, determinando los niveles de relación que existen entre el control y los reportes de la información sobre la atención prestada, de ahí tenemos que cuando los procesos se encuentran en la etapa de control se encuentran basados en establecer los niveles, en transferir la responsabilidad de control en la aplicación de las oportunas medidas correctivas a la identificación de un problema.

Según Heredia (2013) indicó por control de la calidad: dentro de la existencia de una serie de herramientas como modelos de control de calidad, sirven para garantizar el cumplimiento de los productos dados con una norma, marca de conformidad que va en relación a la confianza de la entrega (p.38).

En las organizaciones con una misión de que sus clientes regresen a ellos es un gran reto y es sin duda una de las etapas más elaboradas cuyas funciones se determinan con la eficiencia como punto primordial para su crecimiento convirtiéndose en principal factor que incluye las implementaciones y desarrollo de los programas administrativos más efectivos en la suministrar de sus productos.

Dimensión la mejora de la calidad

Camisón et al. (2007), indicaron por mejora de la calidad: “[...] el éxito de cualquier proceso de mejora de la calidad depende de una implantación efectiva sistemática, toda vez que la gestión de calidad total se extiende por toda la organización” (p. 292).

Considerada como un énfasis traducida a las necesidades de los clientes en las que se deberá de predominar todas sus expectativas, que se alcanzará mediante procesos como la medida que no se requiere de grandes inversiones ya que el elevar la calidad deberá ser considerada como un pauta cultural de la organización.

Según Alcalde (2011), afirmó que:

La mejora continua radica en la creación de un régimen organizado para conseguir los continuos cambios en todas las actividades de la empresa que den lugar a un incremento de la calidad total de está. Determinando la existencia de dos tipos de mejoras: la mejora continua y la innovación:

La innovación es una mejora de representación radical que es impuesta por la dirección y consiste en realizar grandes inversiones en nuevas máquinas y en tecnologías.

Muy por el contrario, la mejora continua se localiza liderada por la dirección alcanzando moderadas mejoras continuas con la participación del íntegro equipo humano de la organización (p.20).

La mejora continua consiste en la atención de ciclos a ser utilizadas en alcanzar la mejora de calidad lo que ayuda en alcanzar y lograr un funcionamiento correcto, entre ellas tenemos que debe de realizar reuniones periódicas a fin de ir introduciendo pequeñas modificaciones que permitirán alcanzar y conseguir formas más eficaces que deberán de realizar el equipo de trabajo.

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2012), por la mejora de la calidad afirmaron:

La mejora continua (kaisen) considerada como un proceso de carácter emprendedor que involucra la ejecución de cambios graduales, pero en forma muy frecuentes, normalizando los resultados obtenidos después de cada mejora alcanzada. Su elemental idea es siempre es posible hacer mejor las cosas (p.63).

Las organizaciones en el esfuerzo constante de que la mejora de calidad sea el constante dentro de su equipo laboral, la búsqueda de conseguir el éxito en la calidad de servicio les ha permitido el desarrollar teorías enfocadas con nuevas técnicas que permitirá que estas empresas pongan en práctica el funcionamiento con altas expectativas con el concepto de valor total de la calidad, con el cuidado de ir mejorando cada día fortaleciendo las capacidades de las empresas aminorando sus costos y es su garantía para sus productos y servicios.

1.3. Justificación

Justificación teórica:

Con la disponibilidad de lograr asimilar los recientes conocimientos teóricos específicamente con la finalidad de la aplicación de principios básicos en la gestión de compras con la importancia de la integración de sus objetivos en la eficiencia con un propósito definido que es la capacidad de maximizar los beneficios en la calidad de servicio en este caso para los trabajadores de la Subgerencia de Logística de la sede central del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec) a fin de garantizar mejoras, innovación y cambios que permita establecer la relación que existe entre la gestión de compras y la calidad de servicio, requisito básico en la modernización del nuevo sistema de adquisiciones como mejora continua en la gestión de los recursos públicos.

Justificación práctica:

Aportar con los resultados del presente estudio de investigación nuevos instrumentos para que los trabajadores mejoren su desempeño en sus funciones establecidas, así como tener la disposición de conocer nuevos elementos a utilizar en las situaciones labores con la finalidad de coadyuvar a la identificación de componentes para alcanzar el cambio proponiendo una competitividad adecuada con las herramientas de la gestión de compras y la calidad de servicios.

Justificación metodológica:

En la verificación de los objetivos propuestos en la presente investigación se pretende utilizar métodos y estrategias del manejo de las técnicas de investigación que más concuerden con el tema sujeto de análisis, como son las encuestas a través de cuestionarios a todo el personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Registro Nacional de Identidad y

Estado Civil –Reniec, dotándoles con una buena formación sobre los temas de gestión de compras y su relación con la calidad del servicio.

Justificación relevancia social

El presente estudio justifica su relevancia social en el entendido de la principal misión del Reniec que es la identificación de todos los peruanos a través de la tecnología e información y comunicación del registro de identificación y hechos vitales, para ello se mostrará que para alcanzarlo con eficacia dependerá del desarrollo de sus aliados y/o trabajadores en la que se identificará implementar sistemas de gestión, alcanzándolo que participen de los procesos que fomentan la mejora continua, por lo que se llegará a mostrar la importancia que tiene los trabajadores de la Subgerencia de Logística en la manera de que como se relaciona la gestión de compras con la calidad de servicio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las investigaciones se desenvuelven con un propósito determinado y ese obligado propósito debe ser lo suficientemente significativo con el fin que se justifique su elaboración, considerando que a mayor número de respuestas se contesten de manera positiva y satisfactoria, la investigación poseerá bases más sólidas, en la justificación ha considerado los aspectos siguientes: la conveniencia, la relevancia social, las implicaciones prácticas, el valor teórico y utilidad metodológica. (p. 29, 40).

Para el presente estudio se trató de establecer categorías relacionadas a contextos, esta vinculación apunta que las investigaciones nacen en un determinado contexto que a la vez influyen el modo en que planteamos las variables; por lo que también se ha reverenciado la justificación por conveniencia.

Justificación por conveniencia

El presente estudio se justifica porque permitirá resolver los inconvenientes que se presentan en la gestión de compras relacionado a la calidad de servicio, como alcanzar la satisfacción de sus clientes, por lo se llegará a mostrar la idoneidad que debe tener el personal administrativo responsable de la ejecución de compras, en este caso el personal administrativo de la Subgerencia de Logística del Reniec, Lima 2016, lo que asentará el refuerzo de sus conocimientos.

1.4. Problema

España es uno de los países que conforman la Unión Europea, país donde se mantiene que las compras públicas son el medio mediante por el cual los gobiernos han aportado reformas institucionales generando la creación de órganos rectores centrales que procuran proporcionar bienes o servicios públicos a menor costo y de mejor calidad, con la finalidad de generar un crecimiento sostenido para el alcance de sus objetivos, compuesto por gobiernos considerados como principales agentes económicos y con un mercado integrado del mundo en la utilización de sistemas de compras eficaz que pueda acarrear ahorros sustantivos y además con una política más abierta en lo que se refiere a la contratación pública que implica entre otros las consideraciones de la calidad; para poder entender más claramente cómo emerge en las organizaciones la calidad, simplemente diremos que surgió de la experiencia de los hoy llamamos maestros de la calidad, que con sus ideas fuertes que forman parte de la teoría de la gestión en las organizaciones permitieron entender mejor el fundamento y los retos de la mejora de los procesos, generando cambios muy visibles en las organizaciones con una evolución en los estilos de dirección, en sus prioridades y la comprensión de la calidad y productividad.

El Perú no es ajeno a los profundos cambios que se dan en el mundo y en América Latina, con un panorama económico en crecimiento alto y sostenido,

ligado a la mejora de la productividad como principal impulso al crecimiento y sobre todo con una visión de la implementación que requiere una gestión de compras con un sistema de contrataciones públicas eficiente, que cuente con reglas y oportunidades para el desarrollo a fin de lograr condiciones adecuadas de vida y bienestar para la población. El Estado peruano actúa y acciona mediante un conjunto de instituciones con el propósito en aplicación de los intereses de la población y es el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Osce, la encargada de promover el cumplimiento de las normativas de contrataciones del estado, reconocido como aliado estratégico de las entidades públicas y agentes económicos por el intensivo uso de las tecnologías de información. De ahí tenemos que el Estado, a través de la realización de las compras, influye en un desarrollo sostenible, impulsando la producción y comercialización de bienes y servicios más adecuados, considerando que los bienes y servicios, como también la ejecución de obras que se adquieran o contraten deben reunir los requisitos entre otros el de calidad total.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) es un organismo constitucional autónomo que tiene a su cargo las bases de datos sobre la identidad en el Perú, uno de sus retos ha sido el incorporar y adecuar un modelo de gestión para poner en funcionamiento una organización con un buen manejo, aun cuando no cuenta con los suficientes recursos que alcance sus resultados. El estilo de gestión del Reniec está dirigida en promover la eficiencia y eficacia institucional construido sobre el enfoque al cliente y al logro de los resultados alineados a los requerimientos de los grupos de interés que están relacionados directamente con los procesos y productos clave de organización, para ello cuenta con una unidad orgánica específica que es la Subgerencia de Logística encargada de la planeación y control de las compras suministradas bajo las normas de adquisiciones y contrataciones del Estado Peruano, la misma que en sus últimas disposiciones aplicadas a la administración pública está orientada a un enfoque de gestión por resultados, cuya finalidad principal, algo a considerar que no solo basta con maximizar el valor de los recursos públicos, sino que intervienen aspectos como es realizarlo en forma oportuna y que tenga trascendencia con las condiciones de calidad.

En consecuencia, para una óptima gestión de compras no es suficiente contar con operadores logísticos debidamente certificados para la ejecución de los mecanismos en contrataciones, sino también se encuentra la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, para ello se deberá contar con una gestión de calidad cuya característica es la capacidad de satisfacer en un conjunto de rasgos inherentes para cumplir con las necesidades o las expectativas formadas, considerando que generalmente son supuestas y obligatorias.

Por las razones antes expuestas se pretende estudiar la relación que existe entre la gestión de compras y la gestión de calidad que alcanza el personal administrativo de la Subgerencia de Logística del Reniec, Lima 2016.

Problema general

¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?.

Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué medida la planeación de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?

Problema específico 2

¿En qué medida la ejecución de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?

Problema específico 3

¿En qué medida el control de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Hipótesis específicas**Hipótesis específico 1**

Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Hipótesis específico 2

Existe una relación significativa entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Hipótesis específico 3

Existe una relación significativa entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Objetivos**Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Establecer la relación que existe entre la planeación de la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la ejecución de la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable 1:

Definición conceptual de gestión de compras

Heredia (2013) afirmó que:

A diferencia de cualquier circunstancia, la gestión de compras va más allá de una escueta interpretación de un intercambio de un bien o un servicio (B/S), por una cantidad económica preestablecida. Se toma como base la planeación, la ejecución y el control o seguimiento, de todas y cada una de las acciones relacionadas directa o indirectamente con las adquisiciones en la empresa. (p.4).

Variable 2:

Definición conceptual de calidad de servicio

Camisón et al. (2007) afirmó que:

La calidad se da entre las expectativas y necesidades de los clientes como indicador en la dirección de las características de la calidad deseada por el cliente, (...) igualmente cabe mencionar la ya famosa trilogía de Juran, que constituye el esfuerzo de mejora continua en tres procesos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad (...) (p.316).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de compras

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planeación	- Estudio de necesidades administrativas.	1-8		
	- Objetivos estratégicos			
	- Fijación de criterios		Nunca (1)	Deficiente
	- Organización de Presupuesto		Casi nunca(2)	[20 – 40]
Ejecución	- Condiciones efectuadas	9-13	A veces (3)	Regular
	- Acciones a ejecutar		Casi siempre (4)	[41 – 60]
	- Procesos previos		Siempre (5)	[61 – 80]
				Muy bueno [81 – 100]
Control	- Logro de objetivos	14-20		
	- Condiciones pactadas			
	- Evaluación de resultados			
	- Verificación de eficacia y eficiencia.			

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planificación de calidad	- Clientes	1-8	Nunca	Malo [20 – 46] Regular [47 – 73] Bueno [74 – 100]
	- Determinación de las expectativas		(1) Casi nunca	
	- Productos y servicios - Optimización de productos		(2) A veces	
El control de la calidad	- Toma de datos	9-13	(3) Casi siempre	
	- Procesos de control		(4) Siempre	
Mejora de la calidad	- Análisis de resultados	14-20	(5)	
	- Identificación de problemas			
	- Búsqueda de soluciones.			

2.3. Metodología

Este estudio se realizó con el enfoque cuantitativo, porque para la prueba de hipótesis se usa la recolección de datos con el sustento en la medición numérica y en el análisis estadístico. Según Bernal (2010) por el enfoque cuantitativo afirmó:

Se fundamenta el método cuantitativo en la medición de las características de las manifestaciones sociales, lo cual presume derivar de un marco conceptual pertinente al analizado problema, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 57)

Asimismo el diseño que se utilizó el método hipotético-deductivo, de quien Bernal (2010) afirmó: “Consiste en el procedimiento que se inicia de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

En ese sentido, la investigación se sujetará a pruebas, considerando la aplicación de las posibles afirmaciones a un conjunto de observaciones la verificación de la literatura y los antecedentes han consentido en obtener las afirmaciones de esta investigación que luego ser comprobadas.

2.4. Tipo de estudio

Se ha tomado el tipo de investigación básica, conforme afirmó Zorrilla (1993, citado por Grajales, 2000), refiriéndose al tipo de investigación:

La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (p. 1).

En este sentido, en el presente trabajo de acuerdo con lo señalado líneas arriba, el estudio realizado se trata de una investigación básica, toda vez que de acuerdo a los aportes teóricos de diversos autores, en la búsqueda de reparar los problemas planteados entre la gestión de compra y su relación con la calidad de servicio.

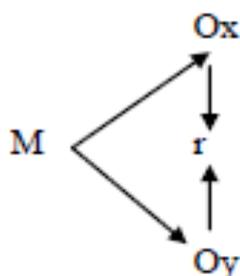
2.5. Diseño

El presente estudio es de alcance no experimental de corte transversal, se denomina no experimental porque no se efectuó ningún experimento, no se utilizó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables, por lo que se observaron en su manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Hernández, et. al (2010) sobre el corte transversal señalan:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable 1: gestión de compras

Oy = Observación de la variable 2: calidad de servicio

r = Correlación entre dichas variables

Por lo mismo la presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal, recogiendo los datos en un tiempo único, es decir en un

momento único con la intención de detallar las variables para examinar su incidencia e interrelación para determinar su relación.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Kerlinger y Lee (2002) afirmaron por población:

El conjunto de elementos o de temas, llámense individuos, objetos o acontecimientos que se ajustan a específicos criterios y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este conjunto o grupo es también conocida como población objetivo o universo (p. 135).

En la presente investigación, la población está constituida por un número de 46 personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Muestra

Según Palella y Martins (2012) “Cuando propone un estudio, el investigador tiene dos opciones: abarca la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio tipo censal, o seleccionar un número determinado de unidades de la población, es decir, determinar una muestra” (p. 175).

A razón de que se trata de población pequeña y por convenir a la investigación se asume al integro como muestra de estudio también conocida como muestra censal y está conformada por 46 trabajadores administrativos de la Sub Gerencia de Logística del Reniec, Lima, 2016, cabe señalar que de acuerdo a la norma del Osce el personal encargado de las contrataciones en las

instituciones públicas deberán tener como requisito obligatorio estar certificado y empadronado en la base de datos del Osce (anexo G).

2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la medición de las variables en la presente investigación se aplicó la encuesta, conforme manifestó Mejía (2005) la técnica de la encuesta se desarrolla a través de la enunciación de preguntas que realiza el investigador y de la expresión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación. Se debe considerar que de estas opiniones, actitudes, intereses motivaciones, intenciones, deseos o conductas personales de los sujetos que manifiestan su respuesta, es la información que realmente necesita el investigador.

Instrumentos:

Para Carrasco (2009) afirmó lo siguiente: “un instrumento hace viable la recopilación de los datos que posteriormente a un futuro serán procesados para convertirse en conocimientos verdaderos, con carácter riguroso y general” (p. 334).

En ese sentido el instrumento utilizado en este estudio es el cuestionario, que según Carrasco (2009) afirmó por cuestionario: “como el instrumento de investigación más conocido y usado cuando se estudia a un número de personas, que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas” (p. 318).

Ficha técnica:

Nombre:	Cuestionario sobre Gestión de Compras
Autor:	Br. Santillan Carpio Gloria (2016)
Administración:	Individual/colectiva
Duración:	10 minutos
Significación:	Evalúa las características de la gestión de compras.

Para medir la variable gestión de compras el instrumento utilizado fue el cuestionario, con la finalidad de la preparación de información acerca del nivel de percepción que tienen los trabajadores administrativos de la Subgerencia de Logística sobre la gestión de compra, consta de 20 ítems agrupados en tres dimensiones: Planeación (8 ítems), ejecución (5 ítems), y, control (7 ítems). Está compuesta por una escala tipo Likert con cinco niveles de respuesta, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 3

Baremos de gestión de compra

	Deficiente	regular	Bueno	Muy Bueno
Planificación	8 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40
Ejecución	5 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25
Control	7 - 14	15 - 21	22 - 28	29 - 35
Gestión de compras	20 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100

Ficha técnica:

Nombre:	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
Autor:	Br. Santillan Carpio Gloria (2016)
Administración:	Individual/colectiva
Duración:	10 minutos
Significación:	Evalúa las características de la calidad de servicio.

Para medir la variable gestión de calidad el instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo cuya finalidad fue la obtención de información referente al nivel de percepción que tienen los trabajadores administrativos de la Subgerencia de Logística sobre la gestión de calidad, consta de 20 ítems agrupados en tres dimensiones: planificación de la calidad (8 ítems), control de la calidad (5 ítems), y, mejora continua de la calidad (7 ítems). Está compuesta por una escala tipo Likert con cinco niveles de respuesta, (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 4

Baremos de gestión de calidad

	Malo	Regular	Bueno
Planificación de la calidad	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Control de la calidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Mejora de la calidad	7 - 17	18 - 26	27 - 35
Calidad de servicio	20 - 46	47 - 73	74 - 100

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Conforme de señala la validez está referida a estipular si el instrumento vale o sirve para su fin que es medir lo que realmente se quiere medir. De acuerdo con Hernández et al. (2010), la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (p. 243).

Para la presente investigación la validez de los instrumentos de recolección de datos se realizó mediante la validez de contenidos, se estableció hasta en que los ítems que contienen el instrumento fueron definidos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

A los jueces expertos se les entregó la matriz de consistencia, los instrumentos y el certificado de validez de instrumento, donde se determina la pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

Validez de los instrumentos

Experto	DNI	Opinión de la aplicabilidad
Dr. Noel Alcas Zapata	06167282	Aplicable
Mg. María del Carmen Mora Ching	08198764	Aplicable
Mg. Erika Alejandro Huaman	40305839	Aplicable

Como se observa en la tabla 5 el instrumento es pertinente, relevante y cuenta con la suficiencia para ser aplicado al personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

Confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach mediante el software Spss v.22, como el más frecuente indicador de análisis. Este coeficiente establece la firmeza interna de una escala examinando la correlación media de una variable con todas las demás integrantes de dicha escala; por lo mismo los ítems están considerados con opciones en escala polinómicas. Para el proceso de confiabilidad, fue necesario ejecutar una prueba piloto a un porcentaje pequeño de la muestra de estudio, un total de 15 trabajadores administrativos de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, donde se ha interpretado los resultados de los niveles de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 6
Niveles de confiabilidad

Valores	Criterio
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Resultado de la confiabilidad de los instrumentos

Tabla 7
Estadística de fiabilidad

Instrumento	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Gestión de compras	20	0.893
Calidad de servicios	20	0.831

Conforme con los índices de confiabilidad Alfa de Cronbach, alcanzado éste un porcentaje de 0.893 para la variable gestión de compra y 0.8311 para la variable gestión se calidad, se colige que los instrumentos son confiables porque se acercan a la unidad.

Como conclusión, podemos considerar que el instrumento tiene validez y confiabilidad, estableciendo que se encuentra apto para su aplicación al personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, Lima 2016.

2.8. Método de análisis de datos

Obtenidos los datos estos fueron correctamente analizados contando con el soporte técnico del Spss versión 22.0, para proceder con la presentación estadística de medidas de la tendencia central y de variabilidad, asimismo se contó la estadística inferencial para la respectiva prueba de hipótesis.

De igual manera se procedió con elaborar la base de datos, a fin de realizar un adecuado procesamiento se empleó una PC y el programa informático SPSS, versión 22.0 para Windows. En los análisis a realizar se consideró un nivel de significancia estadística de $p < .05$ y serán los siguientes: agrupación por niveles o categorías de los datos de las dos variables generales, para su correspondiente análisis descriptivo. Para la contrastación de las hipótesis y el análisis de relación entre las variables se aplicó la prueba de correlación de Spearman.

2.9. Aspectos éticos

Ostentada a la confianza en la veracidad de los hallazgos realizados en una investigación y hace referencia a la necesidad de que exista un isomorfismo entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen de la realidad estudiada (Rodríguez, 1996, p. 286).

Se procedió en recoger información de los trabajadores certificados de la Subgerencia de Logística del Reniec, para lo cual se conservó en el anonimato sus datos y se procedió con respeto en todo momento, resguardando los instrumentos respecto a las respuestas manifestadas, bajo ninguna circunstancia se juzgó si sus respuestas obtenidas fueron las más acertadas o no. La investigación contó con la correspondiente autorización por parte del Subgerente de la Subgerencia Logística de la Gerencia de Administración del Reniec.

III. Resultados

3.1. Descripción

3.1.1. Nivel descriptivo de la variable Gestión de compras

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable Gestión de compras

Niveles	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Muy bueno	23	50,0%
Bueno	16	34,8%
Regular	7	15,2%
Deficiente	0	0,0%
Total	46	100,0%

En la tabla anterior, se puede observar que de los 46 encuestados, el 85% (39) consideraban que la gestión de compras que realiza los trabajadores administrativos de la Subgerencia de Logística era Buena o Muy buena, mientras que solo el 15% (7) consideraba que era regular. Cabe recalcar que 0% consideraba la Gestión de compras como deficiente.

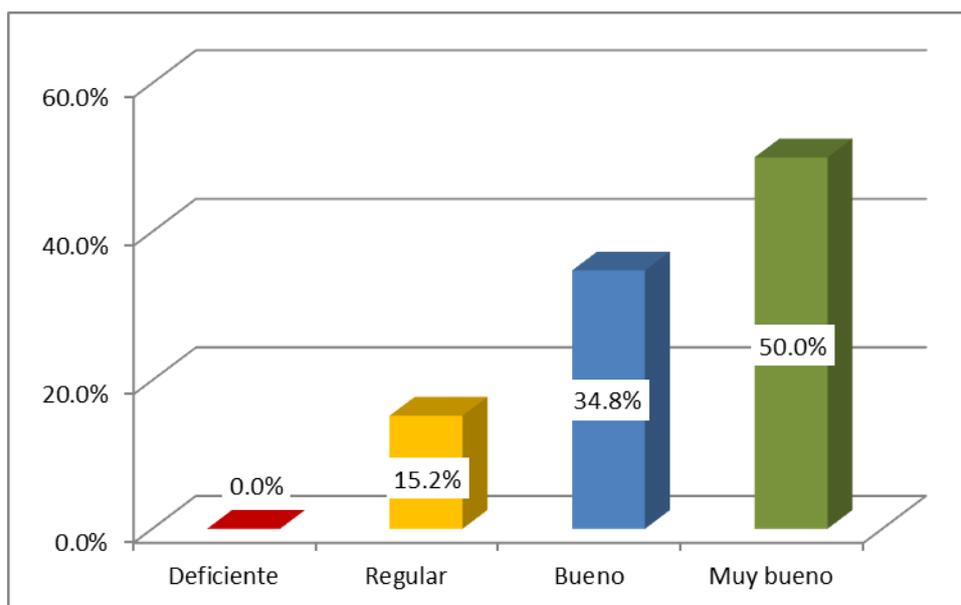


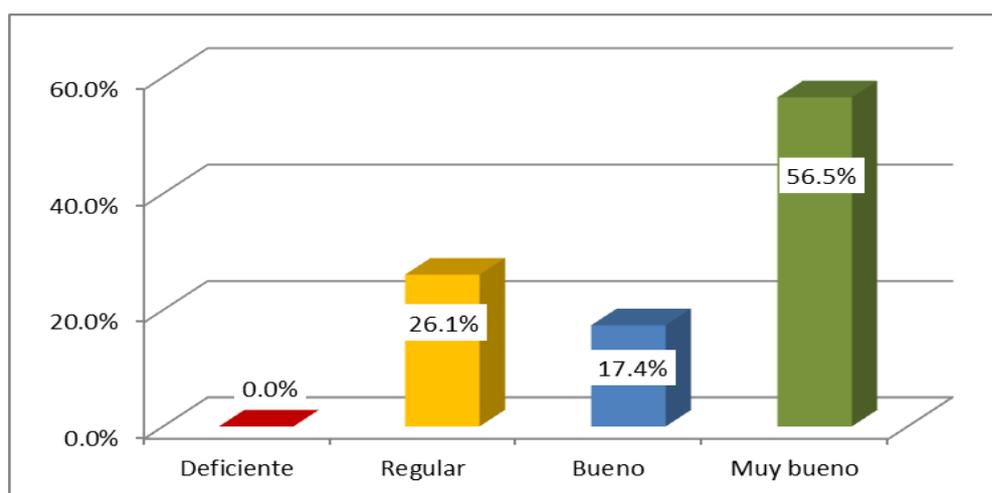
Figura 1. Niveles de la variable Gestión de compras

Tabla 9

Descripción de la dimensión planeación de la gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	12	26,1	26,1	26,1
	Bueno	8	17,4	17,4	43,5
	Muy bueno	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del comportamiento de la planeación de la gestión de compras muestra que el 57% señalaban que la planeación de la gestión de compras fue muy bueno y también nos muestra que el 74% de los trabajadores tienen una percepción de bueno a muy buena la planeación de la gestión de compras de la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que un 26.1% de los entrevistados tuvo una percepción de regular y un 0% lo considera deficiente para la planeación de la gestión de compras.

Dimensión Planeación de la Gestión de Compras*Figura 2. Resultado de Planeación de la Gestión de compras*

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la planeación de la gestión de compras percibida por las personas entrevistadas.

Tabla 10

Descripción de la dimensión ejecución de la gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	6	13,0	13,0	13,0
	Bueno	14	30,4	30,4	43,5
	Muy bueno	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del comportamiento de la ejecución de la gestión de compras muestra en la tabla 10, donde el 57% señala que la ejecución de la gestión de compras fue muy bueno y nos muestra que el 87% de los trabajadores tienen una percepción de bueno a muy buena para la ejecución de la gestión de compras de la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que un 13% de los entrevistados tuvo una percepción de regular y un 0% lo considera deficiente para la ejecución de la gestión de compras.

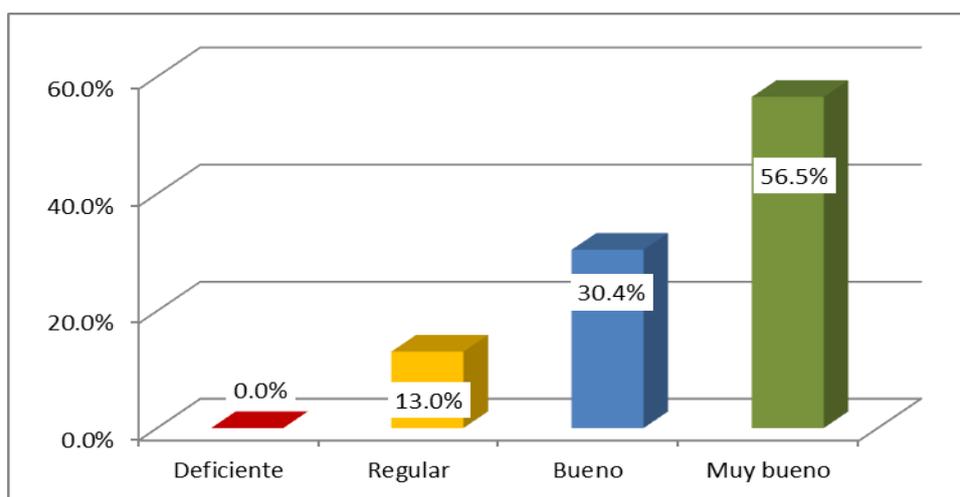
Dimensión Ejecución de la Gestión de Compras

Figura 3. Resultado de Ejecución de la Gestión de compras

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la ejecución de la gestión de compras percibida por las personas entrevistadas.

Tabla 11

Descripción de la dimensión control de la gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	10	21,7	21,7	21,7
	Bueno	22	47,8	47,8	69,6
	Muy bueno	14	30,4	30,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del comportamiento del control de la gestión de compras se muestran en la tabla 11, donde el 30% señala que el control de la gestión de compras fue muy bueno y nos muestra que el 78% de los trabajadores tienen una percepción de bueno a muy buena para la ejecución de la gestión de compras de la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que un 22% de los entrevistados tuvo una percepción de regular y el 0% lo considera deficiente para el control de la gestión de compras.

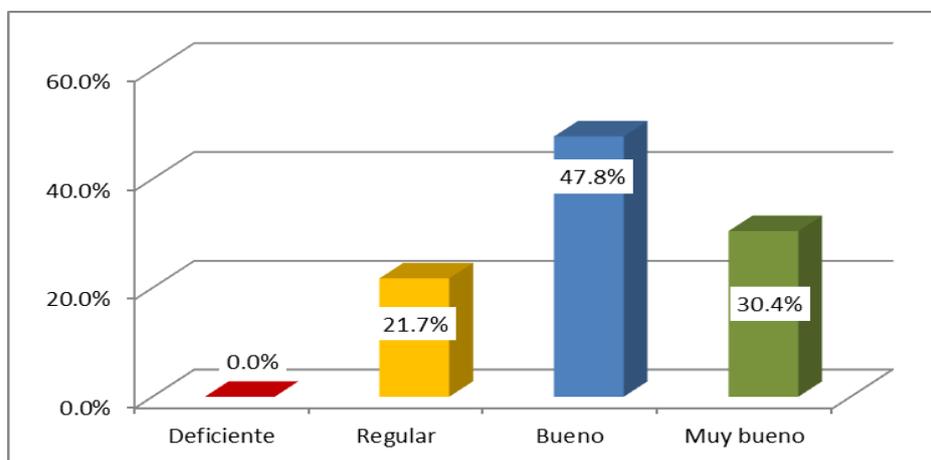
Dimensión Control de la Gestión de Compras

Figura 4. Resultado de Control de la Gestión de compras

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre el control de la gestión de compras percibida por las personas entrevistadas. Pero se observa además que la percepción de muy bueno se redujo considerablemente.

Tabla 12

Descripción de la variable gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	7	15,2	15,2	15,2
	Bueno	16	34,8	34,8	50,0
	Muy bueno	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del comportamiento de la gestión de compras se muestran en la tabla 12, donde el 50% señala que la gestión de compras fue muy buena y nos muestra que el 75% de los trabajadores tienen una percepción de bueno a muy buena para la gestión de compras de la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que un 15% de los entrevistados tuvo una percepción de regular y un 0% lo considera deficiente para la gestión de compras.

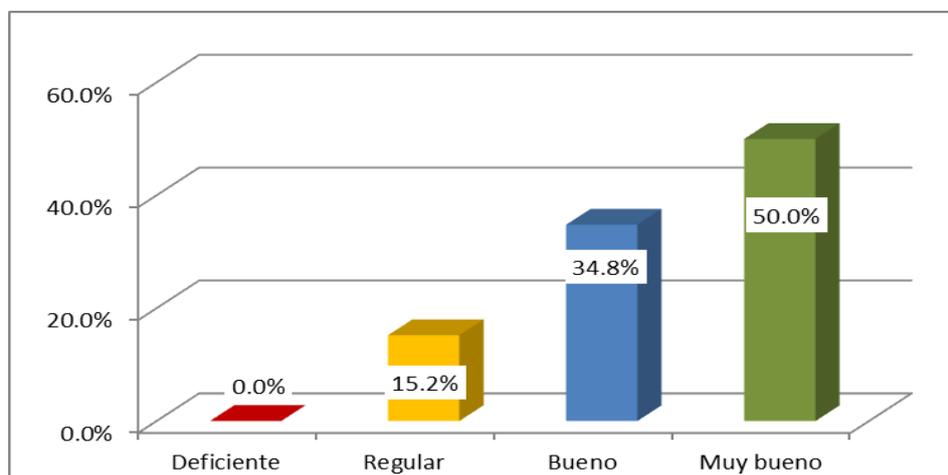
Variable Gestión de compras

Figura 5. Resultado de la Gestión de compras

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la gestión de compras percibida por las personas entrevistadas. En donde se observa que en el conjunto de las áreas evaluadas el 50% opino que es muy buena la gestión de compras.

Tabla 13

Descripción de la Dimensión de Planificación de Calidad en la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	8	17,4	17,4	19,6
	Bueno	37	80,4	80,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones de la planificación de calidad en la gestión de calidad se muestra en la tabla 13, donde en un porcentaje del 80% señala que la planificación de la gestión de calidad como bueno y nos muestra que el 97% de los trabajadores tienen una percepción de regular a bueno para la planificación de la calidad en la gestión de calidad que se presta en la Sub Gerencia de Logística. Asimismo considerar que al alrededor del 20% de los entrevistados tuvo una percepción de regular a deficiente para la planificación de la calidad en la gestión de calidad.

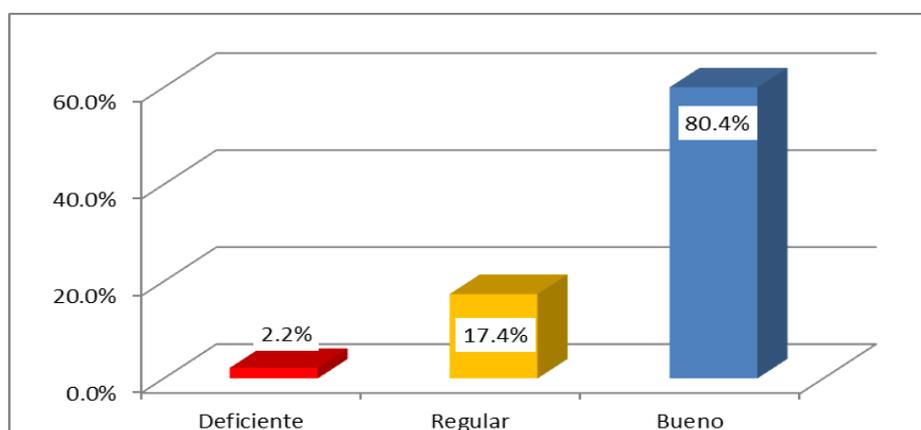
Dimensión Planificación de la calidad en la gestión de calidad

Figura 6. Resultado de Planificación de la calidad en la calidad de servicio

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la planificación de la calidad en la gestión de calidad percibida por las personas entrevistadas. En donde se observa que el 80% opinó que es buena, pero también nos muestra un porcentaje de deficiente en algunos entrevistados.

Tabla 14

Descripción de la Dimensión de Control de la Calidad en la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	13	28,3	28,3	28,3
	Bueno	33	71,7	71,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del control de la calidad en la gestión de calidad se muestra en la tabla 14, donde el 71% señala que el control de la calidad en la gestión de calidad como bueno y nos muestra que el 100% de los trabajadores tienen una percepción de regular a bueno para el control de la calidad en la gestión de calidad que se presta en la Sub Gerencia de Logística. De igual manera considerar que al alrededor del 28% de los entrevistados tuvo una percepción de regular para el control de la calidad en la gestión de calidad.

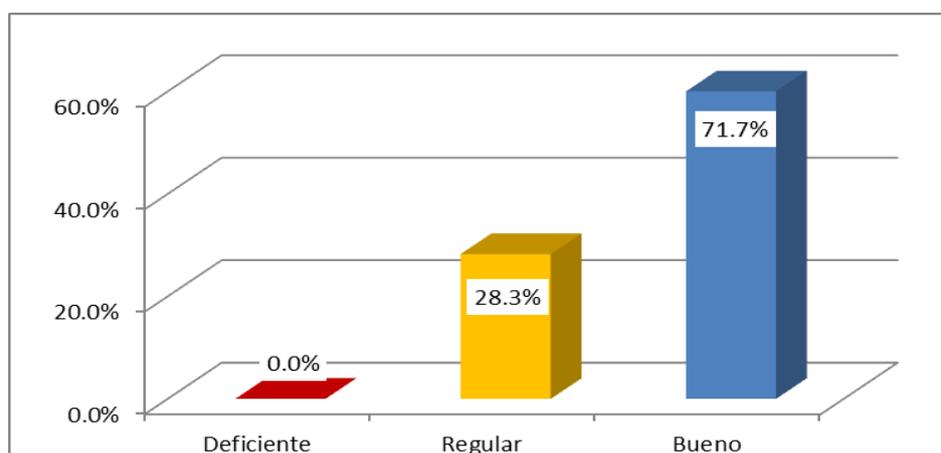
Dimensión de Control de la Calidad en la gestión de calidad

Figura 7. Resultado de Control de la calidad en la calidad de servicio

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre el control de la calidad en la gestión de calidad percibida por las personas entrevistadas. En donde se observa que el 72% opino que es buena.

Tabla 15

Descripción de Mejora continua de la Calidad en la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	17	37,0	37,0	37,0
	Bueno	29	63,0	63,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones de la mejora de la calidad en la gestión de calidad se muestra en la tabla 15, donde el 63% señala que la mejora de la calidad en la gestión de calidad como bueno y nos prueba que el 100% de los trabajadores entrevistados tienen una percepción de regular a bueno para la mejora de la calidad en la gestión de calidad que presta la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que alrededor del 37% de los entrevistados tuvo una percepción de regular para la mejora de la calidad en la gestión de calidad.

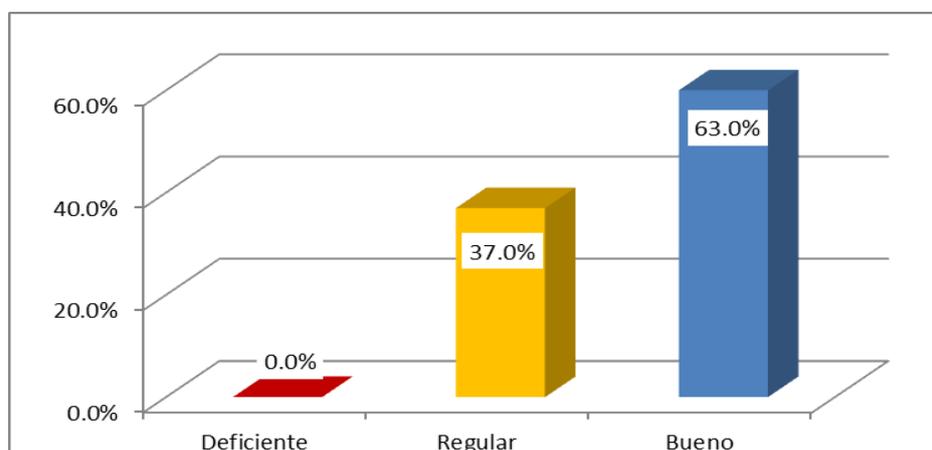
Dimensión de Mejora Continua de la calidad en la gestión de la calidad

Figura 8. Resultado de mejora continua de la calidad en la calidad de servicio

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la mejora de la calidad en la gestión de calidad percibida por las personas entrevistadas. En donde se observa que el 63% opinó que es buena.

Tabla 16

Descripción de la variable gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	0	0,0	0,0	0,0
	Regular	12	26,1	26,1	26,1
	Bueno	34	73,9	73,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Las mediciones del comportamiento de la variable gestión de calidad se muestran en la tabla 16, en donde el 74% señala que la calidad del servicio como bueno y nos muestra que el 100% de los trabajadores tienen una percepción de regular a bueno para la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Logística. Se tiene además que un 26% de los entrevistados tuvo una percepción de regular para la gestión de calidad.

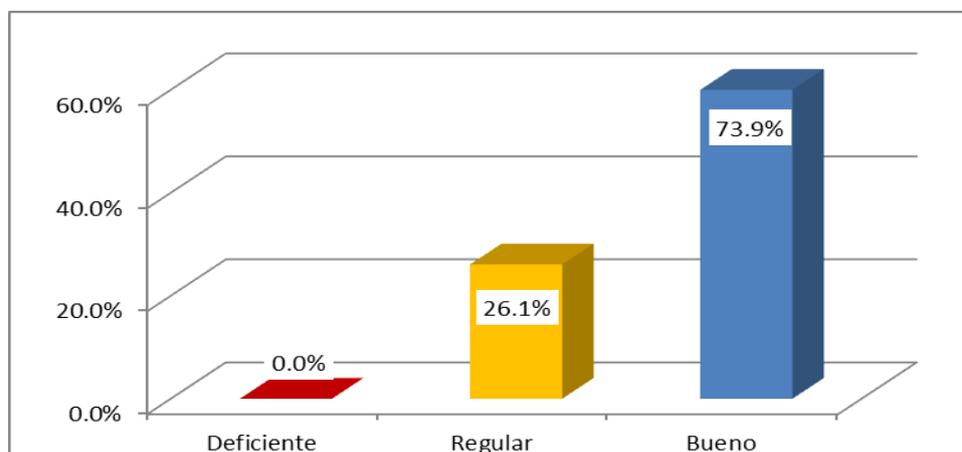
Variable gestión de calidad

Figura 9. Resultado de la variable gestión de calidad

El gráfico muestra un comportamiento favorable sobre la gestión de calidad percibida por las personas entrevistadas. En donde se observa que el 74% opino que es buena.

3.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi. Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Ho. No existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 17

Correlaciones entre Gestión de compras y la gestión calidad

			Gestión de compras	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000.	.
		N	46	46

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

Se observa una correlación positiva entre la gestión de compras la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .581 con un alto valor $p < 0.001$. Por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que a medida que la percepción de que la gestión de compras mejora la gestión de calidad también mejorará.

Hipótesis específica 1

Hi. Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Ho. No existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 18

Correlación entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad

			GC_Planeación	Gestión de calidad
Rho de Spearman	GC_Planeacion	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

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

Se observa una correlación positiva entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .467 con un alto valor $p < 0.01$. Por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que a medida que la percepción de que la planeación de la gestión de compras mejora la gestión calidad también mejorará.

Hipótesis específica 2

Hi. Existe una relación significativa entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Ho. No existe una relación significativa entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 19

Correlación entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad

			GC_Ejecucion	Gestión de calidad
Rho de Spearman	GC_Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .	.
		N	46	46

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

Se observa una correlación positiva entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .602 con un alto valor $p < 0.001$. Por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que a medida que la percepción de que la ejecución de la gestión de compras mejora la gestión de calidad también mejorará.

Hipótesis específica 3

Hi. Existe una relación significativa entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Ho. Existe una relación significativa entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 20

Correlación entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad

			GC_Control	Gestión de calidad
Rho de Spearman	GC_Control	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

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

Se observa una correlación positiva entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .473 con un alto valor $p < 0.01$. Por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa. Esto quiere decir que a medida que la percepción de que control de la gestión de compras la gestión de calidad también mejorará.

IV. Discusión

Después de evaluados los resultados se observa que la correlación entre las diversas áreas de la gestión de compras y la evaluación de la gestión de compras está directamente relacionada con la gestión de calidad. Teniendo en cuenta según Alcalde (2011), que el término calidad es un término muy relativo, ya que de este se pueden hacer muchas definiciones y cada persona puede entender ésta de forma particular.

En primer lugar observamos que para Heredia (2010) la planificación de la gestión de compras esta directa y significativamente relacionada con la gestión de calidad, encontrando que ésta debe de tener un sistema de información empleando modelos de programación de inventarios con bajo margen de error para tener una mejor planificación de la gestión de compras, se deben tener además alertas de inventario para una mejor planificación de la gestión de compras.

La evaluación presenta que la ejecución de la gestión de compras con una correlación directa y estadísticamente significativa, esto tiene que ver con las condiciones, acciones y procesos previos para poder obtener una adecuada gestión de calidad. La ejecución de la gestión de compras es la que se encuentra más correlacionada con la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, así afirma Louffat (2012) considerando el control como el último elemento encargado de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados alcanzados.

El comportamiento de la correlación entre el control de calidad de la gestión de compras con la gestión de calidad es directa y estadísticamente significativa. Esto debido a que si no existe una evaluación de logros de objetivos, no hay un proceso continuo de mejora de la ejecución de la gestión de compra y mejora de la gestión de calidad. Así mismo el cumplimiento de los acuerdos entre las partes para que el usuario del área de logística pueda tener satisfacción del servicio realizado es importante para poder obtener una mejor calidad del servicio. Los procesos de control interno a las adquisiciones motiva a la

subgerencia de logística a poder realizar una mejor ejecución de la gestión de compras y obteniendo buenos resultados una mejor calidad del servicio a los usuarios. La verificación de los productos obtenidos por la ejecución de la gestión de compras genera que el producto sea de buena calidad y costos razonables, por lo que este también tiene una relación directa con la calidad del servicio al usuario. En general todas las áreas de las que hemos hablado tanto el planeamiento, ejecución y el control de calidad nos muestran que el global de la gestión de compras se encuentra directamente correlacionado con la calidad del servicio y es estadísticamente significativo.

Lo que también se ha podido detectar es que hay un 15% de personal que percibe como regular la gestión de compras, por lo que se debe seguir revisando los procesos de adquisición para que todo el personal de la subgerencia de logística tenga en cuenta todos los procesos realizados con altos estándares de calidad. Este indicador puede también mostrar que aún hay personal nuevo o antiguo con la necesidad de capacitación para poder mejorar la gestión de compras y tener claro que el objetivo es la calidad del servicio. Esto no quiere decir que se deba realizar las compras que el usuario solicite, es más poder obtener un producto que satisfaga al usuario a costo de acuerdo al mercado. Al parecer hay dudas aun en la planeación de la gestión de compras en donde se ha encontrado a un 26% que la considera de regular, para Recari (2015) dentro de los procesos de planificación estos deben ser consentido con las diferentes áreas intervinientes en la gestión de compras.

Como se ha mencionado antes según Alcalde (2011), que el término calidad es un término muy relativo, ya que de este se pueden hacer muchas definiciones y cada persona puede entender esta de forma particular, por ello se observa que este no es concebido de igual entre los trabajadores de la subgerencia de logística, es importante determinar un estándar en la gestión de calidad y es una de las secciones en donde se ha encontrado a un grupo de trabajadores que perciben de deficiente la planificación de la calidad en la gestión de calidad. Este punto de la calidad del servicio al parecer no es percibido de

forma estándar entre los trabajadores de la subgerencia de logística y se muestra en los cuadros de las tres secciones que evalúa la calidad del servicio.

V. Conclusiones

Primera:

Existe una relación moderada entre la gestión de compras y la gestión de calidad, es decir, la gestión de calidad percibido por los usuarios tendrá niveles de satisfacción elevados en la medida en que los parámetros de la gestión de compras sean también considerados los más altos ($r= 0,581^{**}$ y $p= 0,000$).

Segunda:

Podemos concluir también que se relaciona moderadamente el nivel que existe entre la dimensión de planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad es directa, con lo cual es posible, decir que la gestión de calidad que recogen los usuarios será mucho más alta cuando los niveles de planeación de la gestión de compras son también altos ($r= 0,467^{**}$ y $p= 0,001$).

Tercera:

Asimismo, según los resultados obtenidos, existe una relación moderada entre los niveles de ejecución de la gestión de compras con la gestión de calidad que reciben los usuarios, vale decir que cuando se presentan los mayores niveles de ejecución de la gestión de compras, se van a registrar también lo mayores niveles de satisfacción en la gestión de calidad ($r= 0,602^{**}$ y $p= 0,000$).

Cuarta:

Finalmente, los resultados nos llevan a concluir que se relaciona moderadamente con el control de la gestión de compras y la gestión de calidad a los usuarios es una relación directa lo que quiere decir que en cuanto mayor control se ponga en práctica dentro de las políticas de la gestión de compras, mayores serán los índices en la gestión de calidad ($r= 0,473^{**}$ y $p= 0,001$).

VI. Recomendaciones

Primera:

Los resultados demostraron el alto grado de relación entre la gestión de compra y la gestión de calidad, por lo que se sugiere que a fin de mejorar el compromiso de los trabajadores sea permanente, programar periódicamente una continuada capacitación en las normas aplicables en materia de contrataciones, en comunicación e interacción con los usuarios.

Segunda:

Al responsable de la Subgerencia de Logística del RENIEC, se recomienda que frecuentemente deberá de analizar los procesos con la finalidad de mejorar la planeación de la gestión de compras, de esta manera se cumplirá a cabalidad con las metas trazadas.

Tercera:

Para los operadores logísticos debidamente certificados para cumplir con sus funciones de contrataciones, se recomienda adecuar los procedimientos internos en función a las normas aplicables con la finalidad que éstos sean dinámicos y viable, cuyo resultado se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Cuarta:

Para el responsable de la Subgerencia de Logística, los operadores logísticos y los usuarios, se recomienda que en cada fase del proceso de gestión de compras que les corresponda se realice un control que permitirá conocer los puntos más críticos del proceso que evidencia una mala calidad del servicio.

VII. Referencias

- Alcalde, P. (2011) *Calidad*. 2da. Edición España: Editorial Paraninfo
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014*". Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez" de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición Colombia: Pearson Educación.
- Besterfield D. (2009) *Control de calidad*. 8va. Edición México: Pearson Educación.
- Calderon (2011) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financiera de la Universidad San Martín de Porres.
- Chiavenato I. y Sapiro A. (2013) *Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones* 8va. Edición Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Camison, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A..
- Carrasco S. (2015) *Metodología de la Investigación Científica*. 2ª Edición: Perú San Marcos Ediciones.
- Casanovas, A. (2011) *Estrategias avanzadas de compras y aprovisionamientos*. 1ra. edición España: Profit Editorial.
- Codena, A. (2010). *Revista Ciencias Estratégicas, volumen 18 Nº 24*. Recuperado el 23 de Agosto del 2014 desde goo.gl/wiDbhe
- Corral, Y. (2009). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Recuperado desde <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12>
- Escudero, M. (2009) *Gestión de aprovisionamientos*. España: Editorial Paraninfo.
- Figueroa, G. (2010) *El abastecimiento en el Centro de Salud Familiar CESFAM Dr. Ahues. Problemas y desafíos para la reforma de salud*. Escuela de Gobierno y Gestión de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Flores, C. (2014) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres.

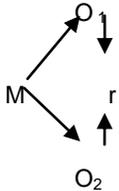
- García, V. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011*. Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Ingeniería.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. 2ª Edición Bogotá: ECOE Ediciones.
- Hernández, J. (2013). *Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*. Universidad de Córdoba – Venezuela.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertas-Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
- Kotler P. y Keller K. (2009) *Dirección de Marketing*. 12ª Edición México: Pearson Educación.
- Louffat E. (2012) *Administración Fundamentos del Proceso Administrativo*. 3ª Edición Buenos Aires: Cengage Learning.
- Martínez E. (2012) *Gestión de compras – Negociación y estrategias de aprovisionamiento.. 4º Edición* Madrid: FC Editorial.
- Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Recari, F. (2012). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar.
- Reyes A. (2010) *Administración Moderna*. México: Editorial Limusa SA.
- Roldan ., Balbuena . y Muñoz . (2010) *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Centro de Negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Venegas (2013) *Análisis y mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones de una empresa del estado en el sector hidrocarburos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Leenders, C. (2012). *Administración de compras y abastecimiento*. Recuperado el 27 de abril del 2016 desde goo.gl/SFV9KF
- Palella S. y Martins F. (2012) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Recuperado el 17 de octubre del 2016 desde goo.gl/jkWDUQcontent_copy

- Perea, M. y Uea, H. (2012). *Los métodos de análisis cuantitativo y su aplicación*. Recuperado el 12 de julio del 2014 desde goo.gl/e57wBx
- Prasolova K. (2013) *Diagnóstico y propuesta de mejora del departamento de compras de un intermediario del sector de construcción de Rusia*. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde goo.gl/qzt6Tf
- Prudencio S. (2011) *Revista Derecho PUCP No. 66* . Perú: Fondo Editorial PUCP. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3141>
- Sáenz R. (2006) *Contratación Administrativa en Centro America*. Honduras: Banco Centroamericano de Integración Económica. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde goo.gl/J7Oi2t
- Yajamin, K. (2013) *Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA Ecuador*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Internacional del Ecuador.

Anexos

Anexo A
MATRIZ DE CONSISTENCIA
Título: La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística sede central del RENIEC, 2016
AUTOR: Gloria Marleny Santillan Carpio

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problemas general	Objetivo general	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión de compras				
¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016?	Establecer la relación que existe entre la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			Planeación	Estudio de necesidades administrativas Objetivos estratégicos Fijación de criterios Organización de presupuesto	1 – 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Ejecución	Condiciones efectuadas Acciones a ejecutar Procesos previo	9 – 13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Problemas específicos 1) ¿En qué medida la planeación de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016?	Objetivos específicos 1) Establecer la relación que existe entre la planeación de la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Hipótesis Específicas 1) Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Control	Logro de objetivos Condiciones pactadas Evaluación de resultados Verificación de eficacia y eficiencia	14 - 20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
2) ¿En qué medida la ejecución de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016?	2) Establecer la relación que existe entre la ejecución de la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	2) Existe una relación significativa entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Planificación de calidad	Clientes Fijación de las expectativas Productos y servicios Optimización de productos	1 – 8 1 – 8 1 – 8 1 – 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [20 – 46] Regular [47 – 73] Bueno [74 – 100]
			El control de la calidad	Toma de datos Procesos de control	9 – 13 12 – 15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
3) ¿En qué medida el control de la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016?	3) Establecer la relación que existe entre el control de la gestión de compras con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	3) Existe una relación significativa entre el control de la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016.	Mejora de la calidad	Análisis de resultados Identificación de problemas Búsqueda de soluciones	14 – 20 14 – 20 14 – 20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	

Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>Tipo de Estudio</p> <p>Para la presente investigación se ha tomado el tipo de investigación básica, según Zorrilla (citado por Grajales, 2000), la investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El presente estudio es de alcance no experimental de corte transversal, para Hernández, <i>et al.</i> (2010) los diseños transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia.</p> <p>El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p>  <p>Donde: M = Muestra O1= Observación de la variable 1: Gestión de compras O2= Observación de la variable 2: Gestión de calidad r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>Población:</p> <p>Lo constituyen 46 trabajadores administrativos debidamente certificados de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, según Hernández <i>et al.</i> (2010, p. 235), "la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (..) todas las poblaciones deben claramente situarse en torno a sus características de contenidos, de lugar y en el tiempo.</p> <p>Muestra :</p> <p>Por convenir con la investigación teniendo en cuenta de que se trata de una pequeña población, se ha considerado la totalidad como muestra censal. Conforme afirmó Palella y Martins (2012) "un estudio cuando se propone, el investigador tiene dos opciones: abarca la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio tipo censal, o seleccionar un número determinado de unidades de la población, es decir, determinar una muestra (p. 175).</p>	<p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Para medir ambas variables se aplicó la técnica de la observación siendo la no participativa Directa dado que permitirá recoger toda la información necesaria durante la aplicación del instrumento.</p> <p>Instrumento:</p> <p>El instrumento que se utilizó en este estudio es el cuestionario.</p> <p>Validación</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2010), "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p. 243).</p> <p>La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.</p> <p>Se entregó a los jueces expertos la matriz de consistencia, los instrumentos y el certificado de validez de instrumento, donde se determina la pertinencia, relevancia y claridad.</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Se realizó el proceso de confiabilidad, para lo cual fue necesario realizar una prueba piloto a un pequeño porcentaje de la muestra de estudio, un total de 46 trabajadores administrativos con el coeficiente Alpha de Cronbach</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>En la primera etapa, se realizará la respectiva codificación y tabulación de los datos En la segunda etapa se realizará la estadística descriptiva, Por lo tanto el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones</p> <p>Estadística inferencial</p> <p>En la tercera etapa se realizará la estadística inferencial, en tal sentido se realiza la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.</p> <p>Estadígrafo Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde: ρ = Rho de Spearman N = Muestra D = Diferencias entre variables</p>

MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES E ITEMS

Gestión de compras y calidad de servicio del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, 2016

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS
GESTION DE COMPRAS	PLANEACION	Estudio de necesidades administrativas		¿Tiene usted conocimiento acerca de cuáles son las necesidades administrativas de la Subgerencia de Logística del RENIEC?
				¿Está usted debidamente informado sobre el plan estratégico de gestión de compras que cuenta la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC?
				¿Existe, en la Subgerencia de Logística, el propósito de cumplir con la planificación estratégica de la institución?
		Objetivos estratégicos		¿A tomado usted conciencia sobre la necesidad de conocer los procesos de planificación?
		Organización de Presupuesto		¿Se realizan diagnósticos sobre los principales problemas en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?
				¿Participa usted en los procesos de compras que realiza el área de logística?
		Fijación de criterios		¿Está usted informado acerca de los objetivos estratégicos de la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?
				¿Conoce usted cuáles son los criterios a tener en cuenta en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?
	EJECUCIÓN	Condiciones efectuadas		¿La Subgerencia de Logística informa a los trabajadores sobre las acciones efectuadas para realizar las compras?
		Acciones a ejecutar		¿En la Subgerencia de Logística para la ejecución de las compras, se tienen en cuenta criterios adecuados?
				¿Cree usted que las contrataciones ejecutadas por la Subgerencia de Logística minimizan los costos operativos?
		Procesos previos		¿Las disposiciones en las cuales la Subgerencia de logística realiza las contrataciones son las más adecuadas?
				¿Participa usted en algún proceso previo a las adquisiciones de bienes y/o servicios que realiza la Subgerencia de Logística?
	CONTROL	Logro de objetivos		¿Existe alguna evaluación referente al logro de los objetivos de la Subgerencia de Logística?
				¿Cree usted que la Subgerencia de Logística logra alcanzar con los objetivos formulados?
		Condiciones pactadas		¿Se cumplen las condiciones acordadas entre la Subgerencia de Logística y los proveedores?
				¿Los proveedores que les venden al RENIEC, sus productos son de calidad y de bajo costo?
		Evaluación de resultados		¿Existe control por parte de las autoridades del RENIEC respecto a los resultados obtenidos por la Subgerencia de Logística?
		Verificación de eficacia y eficiencia		¿Las autoridades del RENIEC verifican la eficacia en las compras realizadas por parte de la Subgerencia de Logística?
			¿Las autoridades del RENIEC demuestran la eficiencia en las contrataciones efectuadas por parte de la Sub Gerencia de Logística?	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS
GESTION DE CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Clientes		¿Identifica claramente que la clave del prestigio de la Subgerencia de Logística, está establecida en la satisfacción de sus clientes internos?
		Fijación de las expectativas		¿Piensa usted que la satisfacción de sus clientes internos depende de la correcta elaboración de las características de calidad en los bienes o servicios?
				¿Es consciente que la insatisfacción de los clientes internos perjudican de manera sustancial la productividad en la Subgerencia de Logística?
		Productos y servicios		¿Reconoce usted los principios que forman parte del sistema de valores que se deben conocer los analistas, desde la óptica calidad de servicio?
		Optimización de productos		¿A su parecer los clientes internos, se encuentran satisfecho con el cumplimiento oportuno de su necesidad?
				¿Le parece que tanto el conocimiento como la capacitación a los analistas de la Subgerencia de Logística contribuirían eficazmente en adquirir bienes con la calidad requerida por sus clientes internos?
				¿Cree usted que la Subgerencia de Logística gestiona en forma oportuna y óptima la cantidad de productos y/o servicios requeridos?
				¿Para usted la productividad de la Subgerencia de Logística alcanza un valor agregado con la obtención de los bienes o servicios de calidad?
	CONTROL DE CALIDAD	Toma de datos		¿Cuenta el RENIEC, con los mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios adquiridos?
				¿Cree usted que la Subgerencia de Logística define adecuadamente las acciones que debe tomar para el cumplimiento de su programación?
		Procesos de control		¿En la Subgerencia de Logística la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?
				¿Cumple la Subgerencia de Logística dentro de su gestión el hacer cumplir con los indicadores de medición de la calidad del desempeño de sus analistas?
				¿La Subgerencia de Logística establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus analistas?
	MEJORA DE LA CALIDAD	Clasificación de procesos		¿Piensa usted que la Subgerencia de Logística, cuenta con una modalidad de participación en lo que se refiere a los círculos de calidad?
				¿Cree usted que la mejora continua desarrollada por los analistas de la Subgerencia de Logística, debe estar siempre estructurada a través de los equipos de trabajo?
		Análisis de resultados		¿Cree usted que la Subgerencia de Logística cuenta con una aparente ventaja de incremento en su productividad por la realización de su trabajo en equipos?
		Identificación de problemas		¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de sus clientes?
		Búsqueda de soluciones		¿Cree usted que en la Subgerencia de Logística, el personal que gestiona la atención de las necesidades de sus clientes se encuentra dentro del marco de procesos de calidad?
				¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los analistas de la Subgerencia de Logística, interviene en el resultado esperado por los clientes?
				¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por sus clientes?

Anexo B
CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE COMPRAS

Estimado colaborador, el presente cuestionario trata sobre: gestión de compra y tiene como propósito recolectar información a fin de identificar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Tiene de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada.

Muchas. Gracias.

ESCALA Y VALORES		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

GESTION DE COMPRAS						
Nº	PLANEACIÓN	5	4	3	2	1
1	¿Tiene usted conocimiento acerca de cuáles son las necesidades administrativas de la Subgerencia de Logística del RENIEC?					
2	¿Está usted debidamente informado sobre el plan estratégico de gestión de compras que cuenta la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC?					
3	¿Existe, en la Subgerencia de Logística, el propósito de cumplir con la planificación estratégica de la institución?					
4	¿A tomado usted conciencia sobre la necesidad de conocer los procesos de planificación?					
5	¿Se realizan diagnósticos sobre los principales problemas en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?					
6	¿Participa usted en los procesos de compras que realiza el área de logística?					
7	¿Está usted informado acerca de los objetivos estratégicos de la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?					
8	¿Conoce usted cuáles son los criterios a tener en cuenta en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?					

Nº	EJECUCIÓN	5	4	3	2	1
9	¿La Subgerencia de Logística informa a los trabajadores sobre las acciones efectuadas para realizar las compras?					
10	¿En la Subgerencia de Logística para la ejecución de las compras, se tienen en cuenta criterios adecuados?					
11	¿Cree usted que las contrataciones ejecutadas por la Subgerencia de Logística minimizan los costos operativos?					
12	¿Las disposiciones en las cuales la Subgerencia de logística realiza las contrataciones son las más adecuadas?					
13	¿Participa usted en algún proceso previo a las adquisiciones de bienes y/o servicios que realiza la Subgerencia de Logística?					
Nº	CONTROL	5	4	3	2	1
14	¿Existe alguna evaluación referente al logro de los objetivos de la Subgerencia de Logística?					
15	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística logra alcanzar con los objetivos formulados?					
16	¿Se cumplen las condiciones acordadas entre la Subgerencia de Logística y los proveedores?					
17	¿Los proveedores que les venden al RENIEC, sus productos son de calidad y de bajo costo?					
18	¿Existe control por parte de las autoridades del RENIEC respecto a los resultados obtenidos por la Subgerencia de Logística?					
19	¿Las autoridades del RENIEC verifican la eficacia en las compras realizadas por parte de la Subgerencia de Logística?					
20	¿Las autoridades del RENIEC demuestran la eficiencia en las contrataciones efectuadas por parte de la Sub Gerencia de Logística?					

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD

Estimado colaborador, el presente cuestionario trata sobre: calidad de servicio y tiene como propósito recoger información para detectar las dificultades que existen y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada.

Muchas. Gracias.

ESCALA Y VALORES		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

GESTION DE CALIDAD						
Nº	PLANIFICACIÓN DE CALIDAD	5	4	3	2	1
1	¿Identifica claramente que la clave del prestigio de la Subgerencia de Logística, está establecida en la satisfacción de sus clientes internos?					
2	¿Piensa usted que la satisfacción de sus clientes internos depende de la correcta elaboración de las características de calidad en los bienes o servicios?					
3	¿Es consciente que la insatisfacción de los clientes internos perjudican de manera sustancial la productividad en la Subgerencia de Logística?					
4	¿Reconoce usted los principios que forman parte del sistema de valores que se deben conocer los analistas, desde la óptica calidad de servicio?					
5	¿A su parecer los clientes internos, se encuentran satisfecho con el cumplimiento oportuno de su necesidad?					
6	¿Le parece que tanto el conocimiento como la capacitación a los analistas de la Subgerencia de Logística contribuirían eficazmente en adquirir bienes con la calidad requerida por sus clientes internos?					
7	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística gestiona en forma oportuna y óptima la cantidad de productos y/o servicios requeridos?					
8	¿Para usted la productividad de la Subgerencia de Logística alcanza un valor agregado con la obtención de los bienes o servicios de calidad?					

Nº	CONTROL DE LA CALIDAD	5	4	3	2	1
9	¿Cuenta el RENIEC, con los mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios adquiridos?					
10	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística define adecuadamente las acciones que debe tomar para el cumplimiento de su programación?					
11	¿En la Subgerencia de Logística la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?					
12	¿Cumple la Subgerencia de Logística dentro de su gestión el hacer cumplir con los indicadores de medición de la calidad del desempeño de sus analistas?					
13	¿La Subgerencia de Logística establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus analistas?					
Nº	MEJORA DE LA CALIDAD	5	4	3	2	1
14	¿Piensa usted que la Subgerencia de Logística, cuenta con una modalidad de participación en lo que se refiere a los círculos de calidad?					
15	¿Cree usted que la mejora continua desarrollada por los analistas de la Subgerencia de Logística, debe estar siempre estructurada a través de los equipos de trabajo?					
16	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística cuenta con una aparente ventaja de incremento en su productividad por la realización de su trabajo en equipos?					
17	¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de sus clientes?					
18	¿Cree usted que en la Subgerencia de Logística, el personal que gestiona la atención de las necesidades de sus clientes se encuentra dentro del marco de procesos de calidad?					
19	¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los analistas de la Subgerencia de Logística, interviene en el resultado esperado por los clientes?					
20	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por sus clientes?					

Anexo C

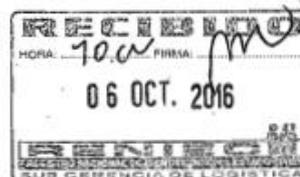
Gestión de compras

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20
1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	1	3	4	2	1	3	3	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3
5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5
6	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
7	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	2	2	5	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4
9	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5
12	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5
15	5	2	3	5	1	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	1	3	3	3
16	2	3	3	2	4	5	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	5	4	3	4
18	4	3	3	4	1	1	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	1	3	3	4
19	5	4	5	5	3	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
22	3	2	3	3	1	5	2	3	4	5	5	4	4	3	2	3	5	5	3	3
23	3	2	3	3	1	5	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	3	3	1	5	2	3	4	5	5	3	4	5	4	4	1	3	3	3
25	5	4	4	4	1	5	3	3	4	5	3	5	1	5	4	4	5	4	3	3
26	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4
27	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	2	4	4	9	4	4
29	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4
30	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
31	3	1	4	5	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2
32	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	4	3	1	5	2	3	4	5	5	3	4	3	4	4	1	3	3	3
34	5	4	4	4	1	5	1	5	3	5	4	5	1	5	4	4	5	4	3	3
35	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
36	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	4
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4
39	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
40	3	1	4	5	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2
41	5	3	2	3	2	3	2	3	1	3	4	2	5	1	4	2	2	4	3	2
42	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4
43	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3

Gestión de calidad

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	3
5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
8	4	2	4	2	2	5	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4
9	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
11	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5
12	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
14	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
15	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	5	4
16	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	1
17	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
18	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
21	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
22	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
25	5	5	2	5	4	5	4	3	1	5	3	3	3	2	5	5	4	2	5	1
26	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
27	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5
28	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5
29	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	2	3	4
30	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
31	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
34	5	5	2	5	4	5	4	3	1	5	3	3	3	2	5	5	4	2	5	1
35	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
36	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5
37	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5
38	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	2	3	4
39	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
40	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
41	1	2	3	4	2	1	2	3	4	1	1	3	4	4	4	4	5	3	1	4
42	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5
43	3	2	4	4	3	1	2	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	1	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4
46	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3

Anexo D



fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 28 de setiembre de 2016

Carta P. 708 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

SR. EDWARD E. ALARCÓN GONZALEZ

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL- RENIEC

ATENCIÓN:

SUB GERENTE DE LOGÍSTICA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GLORIA MARLENY SANTILLAN CARPIO** identificado(a) con DNI N.° **08462884** y código de matrícula N.° **6000154075**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"La gestión de compra y la calidad de servicio del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016."

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso

Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE *SGVM* Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo E



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAÚ"

Lima, 06 OCT. 2016

CARTA N° 766-2016/SGLG/GAD/RENIEC

Señor
DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Director de la Escuela de Postgrado – Filial Lima
Presente.

Atención: Escuela de Postgrado

Referencia: Carta P. 708-2016EPG-UCV L

De mi consideración.

Sirva el presente para saludarlo y asimismo dar acuse de recibo de la carta de presentación, remitida a mi despacho por la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en la que se solicita dar las facilidades a la estudiante: Gloria Marleny Santillan Carpio, alumna de su Institución, quien al ser consultada sobre el tipo de acceso, la citada persona señaló efectuar una encuesta.

En tal sentido, se le brinda las facilidades del caso, a fin de realizar lo indicado, por la persona en mención.

Sin otro particular, quedo de usted..



Edward Eloy Alarcón González
Sub Gerente de Logística – RENIEC
Teléfono de contacto 3152700 – 1245

Anexo F

INFORME CIENTIFICO

1. TITULO

La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Gloria Marleny Santillan Carpio.

glmarleny@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación titulada: “La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, Lima 2016”, como parte del problema general ¿En qué medida la gestión de compras se relaciona con la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016?, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre las variables gestión de compras y la gestión de calidad.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental tipo básica con enfoque cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada en su totalidad por 46 trabajadores administrativos certificados en contrataciones del estado de la Subgerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec en el año 2016. Con la finalidad de mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach que resultó alto para ambas variables, 0.893 para la variable gestión de compra y 0.831 para la variable gestión de calidad; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario medido en la escala de Likert para las variables.

Para el objetivo general se consideró establecer la relación que existe entre las variables gestión de compra y la gestión de calidad, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables y fue demostrado con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .581**).

4. PALABRA CLAVE

Gestión de compras, calidad de servicio.

5. ABSTRACT

This research entitled "Purchasing management and quality management of the administrative staff of the Logistics Assistant of the headquarters of Reniec, Lima 2016", part of the general problem To what extent does procurement management relate to management Of quality of the administrative staff of the Logistics Assistant of the headquarters of Reniec, Lima 2016?, whose objective was to evaluate the relationship between the variables of procurement management and quality management.

The research was developed under a non-experimental basic type design with a quantitative approach, where the sample was made up entirely of 46 certified workers in the contracting of the State of the Logistics Assistant of the National Registry of Identification and Civil Status - RENIEC in the year 2016. In order to improve the information required, the instruments were previously validated and validity and reliability were demonstrated using the expert opinion technique and Cronbach's alpha, which came out high for both variables, 0.893 for the variable purchase management and 0.831 For the variable quality management; The technique that was used was the survey and the instrument the questionnaire measured on the Likert scale for the variables.

In relation to the general objective, it was to establish "the relationship" that exists between the variables of purchase management and quality management, it was concluded that there is a direct and significant

relationship between the variables and was demonstrated with the Spearman statistic = .000 <0.01; Rho = .581 **).

6. KEYWORDS

Purchasing management, quality management

7. INTRODUCCION

El estudio tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión de compras y la gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del RENIEC, Lima 2016, como definición científica para las variables tenemos que Heredia (2013) que como definición conceptual por la variable gestión de compras afirmó lo siguiente: a diferencia de cualquier circunstancia, la gestión de compras va más allá de una escueta interpretación de un intercambio de un bien o un servicio (B/S), por una cantidad económica preestablecida. Se toma como base la planeación, la ejecución y el control o seguimiento, de todas y cada una de las acciones relacionadas directa o indirectamente con las adquisiciones en la empresa; y por la variable gestión de calidad, Camisón et al. (2007) afirmaron que la gestión de calidad se da entre las expectativas y necesidades de los clientes, que considerado considerado desde el enfoque Gestión de Calidad Total, se determina que es parte del conjunto de acciones orientadas en planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una organización, toda ellas comprendidas a una mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como en perfeccionar y optimizar la creación de importancia y valor para los grupos de interés considerados clave, y que igualmente cabe mencionar la ya famosa trilogía de Juran, que constituye el esfuerzo de mejora continua en tres procesos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Para comparar con los resultados obtenidos se han considerados antecedentes como: Recari (2015) en su tesis denominada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala”, estableció su trabajo en realizar un análisis de las ventajas y las debilidades del sistema administrativo para

las adquisiciones de bienes e insumos, como todas las instituciones del gobierno Guatemaltense, el Ministerio de Gobernación realiza la gestión administrativa de compras y contrataciones en cumplimiento a lo estipulado en la ley de compras y contrataciones, su objetivo general fue en determinar las características de la gestión administrativa para los procesos de compras y contrataciones, como específicos establecer si existen los mecanismos de planeación, procesos de organización, motivación y los procesos de control en los diferentes pasos que se sigue para realizar las compras y contrataciones, la metodología que se aplicó estuvo basada en la elaboración de cuestionarios armados para la recaudación necesaria de la información que dividida en boletas de opinión para los operadores logísticos y la realización de una entrevista para los asesores y jefes responsables de las contrataciones. Los resultados indicaron que existen debilidades en la organización, no se cuenta con una adecuada planeación para los procesos de compras y contrataciones, así como la falta de motivación a los empleados para el desarrollo de sus funciones, y, operan con una tecnología en condiciones obsoletas, considerando que un 30% de los encuestados indicó que la planificación debe ser de acuerdo a las necesidades previstas. Así también Yajamin (2013) en su tesis denominada “Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA Ecuador”, la demanda del Departamento de Procura y Contratación radica en la creación de procedimientos de una adecuada política y práctica de pasos a seguir ante la falta de un sistema de control logístico para los procesos de Procura y Contratación, con un actual sistema rígido que retrasa sus actividades dependiendo de la gestión de otros departamentos que no cuentan con sistemas de control, definiendo la importancia de buscar una consolidación y mejoramiento de los procedimientos de contratación de servicio que deben estar fundamentados en los principios de transparencia, honestidad y eficiencia. De los encuestados un 44.4% piensan que el seguimiento que departamento Procura y Contratación realiza en la ejecución de sus servicios y en la entrega de los materiales tienen una importancia muy alta, ante un 11.11% piensan que su importancia es

moderada y un 22.22% piensa que el seguimiento que realiza Procura tiene una importancia bajo y el 11.11% piensan que no tiene ninguna notabilidad que se realice un seguimiento para la entrega de materiales o como se ejecuta los servicios. Asimismo se debe de considerar lo señalado por García (2012) en sus tesis titulada “Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del Consejo de Ministros-2011”, la investigación se desarrolló en analizar los sistemas los sistema de gestión de calidad y su implicancia con la administración pública durante el periodo 2011 en la Presidencia del Consejo de Ministros, cuyo objetivo principal fue establecer si en la observación de los métodos de gestión de calidad tienen diversas implicancia en la administración pública, si la planificación de gestión de la calidad tiene relación con la gestión para resultados, si el control de la gestión de calidad guarda una relación en burocracia Weber en la gestión pública, analizar si la mejora continua de gestión de calidad tiene implicación con el diseño y mejoramientos en los procesos. La metodología que se usó como tipo de estudio fue investigación aplicada con un diseño de investigación constituido por el método hipotético deductivo y como instrumento fue una ficha de cotejo o lista de chequeo, consulta realizada a los propios funcionarios que se constituyen en usuarios internos. En la interpretación de los resultados se observa que no se viene cumpliendo con la planificación de gestión de calidad, de igual manera no se cumple con el control y mejora continua de la gestión de calidad, concluye determinando que la planificación de gestión de calidad si tiene una gran implicancia en la gestión para resultados, que la continua mejora de la gestión de calidad tiene un gran alcance y muy eficiente en el mejoramiento y diseño de los procesos y la responsabilidad en la gestión de calidad es muy significativa su implicancia con el diseño y la documentación de la organización; recomendando la elaboración de proyectos de gestión de calidad, realizar estudios sobre situaciones posibles que se podrían salir del control en la búsqueda de soluciones, así como la identificación de los puntos donde se requiere mejorar la calidad, también recomienda realizar un inventario de la documentación referente acusaciones infundadas.

Se debe señalar que el presente estudio se justifica porque permitirá resolver los inconvenientes que se presentan en la gestión de compras relacionado con la gestión de calidad, el cómo alcanzar la satisfacción de sus clientes, por lo que llegará a mostrar la idoneidad que debe tener el personal administrativo responsable de la ejecución de compras, en este caso el personal administrativo de la Subgerencia de Logística del Reniec, lo que asentará el refuerzo de sus conocimientos.

8. METODOLOGIA

Este estudio se realizó con el enfoque cuantitativo, porque para la prueba de hipótesis se usa la recolección de datos con el sustento en la medición numérica y en el análisis estadístico. Según Bernal (2010) afirmó por el enfoque cuantitativo que se fundamenta en la medición de las características de las manifestaciones sociales, lo cual presume derivar de un marco conceptual pertinente al analizado problema, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva.

Como tipo de estudio, se tomó el tipo de investigación básica y conforme afirmó Zorrilla (1993, citado por Grajales, 2000) lo siguiente: la investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. Como diseño se consideró el de alcance no experimental de corte transversal, se denomina no experimental porque no se efectuó ningún experimento, no se utilizó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables, por lo que se observaron en su manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural, conforme lo dicen Hernández, et al. (2010) Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. A razón de que se trata de una población pequeña y por convenir a la investigación se asume al integro

como muestra del estudio también conocida como muestra censal y está conformada por 46 trabajadores administrativos de la Subgerencia de Logística del Reniec, cabe señalar que de acuerdo a la norma del Osce el personal encargado de las contrataciones en las instituciones públicas deberán tener como requisito obligatorio estar certificado y empadronado en la base de datos del Osce.

Como técnica utilizada para la medición de las variables se aplicó la encuesta, conforme manifestó Mejía (2005) la técnica de la encuesta se desarrolla a través de la enunciación de preguntas que realiza el investigador y de la expresión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación. Se debe de considerar de que de estas opiniones, actitudes, intereses motivaciones, intenciones, deseos o conductas personales de los sujetos que manifiestan su respuesta, es la información que realmente necesita el investigador; y como instrumento de la investigación se utilizó el cuestionario, que según Carrasco (2009) afirmó por cuestionario: “como el instrumento de investigación más conocido y usado cuando se estudia a un número de personas, que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas

9. RESULTADOS

Se observa una correlación positiva entre la gestión de compras la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .581 con un alto valor $p < 0.001$. Por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa, lo que quiere decir que a medida que la percepción de que la gestión de compras mejora la gestión de calidad también mejorará, también se comprueba una correlación positiva entre la planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .467 con un alto valor $p < 0.01$, por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es

estadísticamente significativa y esto quiere decir que a medida que la percepción de que la planeación de la gestión de compras mejora la gestión calidad también mejorará, lo mismo con relación entre la ejecución de la gestión de compras y la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .602 con un alto valor $p < 0.001$, por lo que podemos decir que tenemos evidencia de una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa y cuya interpretación quiere decir que a medida que la percepción de que la ejecución de la gestión de compras mejora la gestión de calidad también mejorará; por último se observa una correlación positiva entre el control de la gestión de compras la gestión de calidad con un valor de Rho de Spearman de .473 con un alto valor $p < 0.01$, se evidencia una correlación positiva entre estas dos variables y se concluye que esta correlación positiva es estadísticamente significativa, lo quiere decir que a medida que la percepción de que control de la gestión de compras la gestión de calidad también mejorará.

10. DISCUSION

Después de evaluados los resultados se observa que la correlación entre las diversas áreas de la gestión de compras y la evaluación de la gestión de compras está directamente relacionada con la gestión de calidad. Teniendo en cuenta según Alcalde (2011), que el término calidad es un término muy relativo, ya que de este se pueden hacer muchas definiciones y cada persona puede entender ésta de forma particular. En primer lugar observamos que para Heredia (2010) la planificación de la gestión de compras esta directa y significativamente relacionada con la gestión de calidad, encontrando que ésta debe de tener un sistema de información empleando modelos de programación de inventarios con bajo margen de error para tener una mejor planificación de la gestión de compras, se deben tener además alertas de inventario para una mejor planificación de la gestión de compras. La evaluación presenta que la ejecución de la gestión de compras con una correlación directa y estadísticamente significativa, esto

tiene que ver con las condiciones, acciones y procesos previos para poder obtener una adecuada gestión de calidad. La ejecución de la gestión de compras es la que se encuentra más correlacionada con la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, así afirma Louffat (2012) considerando el control como el último elemento encargado de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados alcanzados. El comportamiento de la correlación entre el control de calidad de la gestión de compras con la gestión de calidad es directa y estadísticamente significativa. Esto debido a que si no existe una evaluación de logros de objetivos, no hay un proceso continuo de mejora de la ejecución de la gestión de compra y mejora de la gestión de calidad. Así mismo el cumplimiento de los acuerdos entre las partes para que el usuario del área de logística pueda tener satisfacción del servicio realizado es importante para poder obtener una mejor calidad del servicio. Los procesos de control interno a las adquisiciones motiva a la subgerencia de logística a poder realizar una mejor ejecución de la gestión de compras y obteniendo buenos resultados una mejor calidad del servicio a los usuarios. La verificación de los productos obtenidos por la ejecución de la gestión de compras genera que el producto sea de buena calidad y costos razonables, por lo que este también tiene una relación directa con la calidad del servicio al usuario. En general todas las áreas de las que hemos hablado tanto el planeamiento, ejecución y el control de calidad nos muestran que el global de la gestión de compras se encuentra directamente correlacionado con la calidad del servicio y es estadísticamente significativo. Lo que también se ha podido detectar es que hay un 15% de personal que percibe como regular la gestión de compras, por lo que se debe seguir revisando los procesos de adquisición para que todo el personal de la subgerencia de logística tenga en cuenta todos los procesos realizados con altos estándares de calidad. Este indicador puede también mostrar que aún hay personal nuevo o antiguo con la necesidad de capacitación para poder mejorar la gestión de compras y tener claro que el objetivo es la calidad del servicio. Esto no quiere decir que se deba realizar las compras que el usuario solicite, es más poder obtener un producto que satisfaga al usuario a costo de acuerdo al mercado. Al parecer hay dudas aun en la planeación de la gestión de compras en donde se ha encontrado a un 26% que la considera

de regular, para Recari (2015) dentro de los procesos de planificación estos deben ser consentido con las diferentes áreas intervinientes en la gestión de compras.

Como se ha mencionado antes según Alcalde (2011), que el término calidad es un término muy relativo, ya que de este se pueden hacer muchas definiciones y cada persona puede entender esta de forma particular, por ello se observa que este no es concebido de igual entre los trabajadores de la subgerencia de logística, es importante determinar un estándar en la gestión de calidad y es una de las secciones en donde se ha encontrado a un grupo de trabajadores que perciben de deficiente la planificación de la calidad en la gestión de calidad. Este punto de la calidad del servicio al parecer no es percibido de forma estándar entre los trabajadores de la subgerencia de logística y se muestra en los cuadros de las tres secciones que evalúa la calidad del servicio.

11. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación moderada entre la gestión de compras y la gestión de calidad, es decir, la gestión de calidad percibido por los usuarios tendrá niveles de satisfacción elevados en la medida en que los parámetros de la gestión de compras sean también considerados los más altos ($r=0,581^{**}$ y $p=0,000$).

Segunda: Podemos concluir también que se relaciona moderadamente el nivel que existe entre la dimensión de planeación de la gestión de compras y la gestión de calidad es directa, con lo cual es posible, decir que la gestión de calidad que recogen los usuarios será mucho más alta cuando los niveles de planeación de la gestión de compras son también altos ($r=0,467^{**}$ y $p=0,001$).

Tercera: Asimismo, según los resultados obtenidos, existe una relación moderada entre los niveles de ejecución de la gestión de compras con la gestión de calidad que reciben los usuarios, vale decir que cuando se presentan los mayores niveles de ejecución de la gestión de compras, se

van a registrar también lo mayores niveles de satisfacción en la gestión de calidad ($r= 0,602^{**}$ y $p= 0,000$).

Cuarta: Finalmente, los resultados nos llevan a concluir que se relaciona moderadamente con el control de la gestión de compras y la gestión de calidad a los usuarios es una relación directa lo que quiere decir que en cuanto mayor control se ponga en práctica dentro de las políticas de la gestión de compras, mayores serán los índices en la gestión de calidad ($r= 0,473^{**}$ y $p= 0,001$).

12. REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2011) *Calidad*. 2da. Edición España: Editorial Paraninfo
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014*". Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez" de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición Colombia: Pearson Educación.
- Besterfield D. (2009) *Control de calidad* . 8va. Edición México: Pearson Educación.
- Calderon (2011) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financiera de la Universidad San Martín de Porres.
- Chiavenato I. y Sapiro A. (2013) *Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones* 8va. Edición Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Camison, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007) *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación S.A..
- Carrasco S. (2015) *Metodología de la Investigación Científica*. 2ª Edición: Perú San Marcos Ediciones.
- Casanovas, A. (2011) *Estrategias avanzadas de compras y aprovisionamientos*. 1ra. edición España: Profit Editorial.
- Codena, A. (2010). *Revista Ciencias Estratégicas, volumen 18 N° 24*. Recuperado el 23 de Agosto del 2014 desde goo.gl/wiDbhe

- Corral, Y. (2009). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Recuperado desde <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12>
- Escudero, M. (2009) *Gestión de aprovisionamientos*. España: Editorial Paraninfo.
- Figueroa, G. (2010) *El abastecimiento en el Centro de Salud Familiar CESFAM Dr. Ahues. Problemas y desafíos para la reforma de salud*. Escuela de Gobierno y Gestión de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Flores, C. (2014) *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres.
- García, V. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros-2011*. Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Ingeniería.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. 2ª Edición Bogotá: ECOE Ediciones.
- Hernández, J. (2013). *Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela*. Universidad de Córdoba – Venezuela.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertas-Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
- Kotler P. y Keller K. (2009) *Dirección de Marketing*. 12ª Edición México: Pearson Educación.
- Louffat E. (2012) *Administración Fundamentos del Proceso Administrativo*. 3ª Edición Buenos Aires: Cengage Learning.
- Martínez E. (2012) *Gestión de compras – Negociación y estrategias de aprovisionamiento.. 4º Edición* Madrid: FC Editorial.
- Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Recari, F. (2012). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar.
- Reyes A. (2010) *Administración Moderna*. México: Editorial Limusa SA.

- Roldan ., Balbuena . y Muñoz . (2010) *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Centro de Negocios CENTRUM de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Venegas (2013) *Análisis y mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones de una empresa del estado en el sector hidrocarburos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Leenders, C. (2012). *Administración de compras y abastecimiento*. Recuperado el 27 de abril del 2016 desde goo.gl/SFV9KF
- Parella S. y Martins F. (2012) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Recuperado el 17 de octubre del 2016 desde goo.gl/jkWDUQcontent_copy
- Perea, M. y Uea, H. (2012). *Los métodos de análisis cuantitativo y su aplicación*. Recuperado el 12 de julio del 2014 desde goo.gl/e57wBx
- Prasolova K. (2013) *Diagnóstico y propuesta de mejora del departamento de compras de un intermediario del sector de construcción de Rusia*. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde goo.gl/qzt6Tf
- Prudencio S. (2011) *Revista Derecho PUCP No. 66* . Perú: Fondo Editorial PUCP. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3141>
- Sáenz R. (2006) *Contratación Administrativa en Centro America*. Honduras: Banco Centroamericano de Integración Económica. Recuperado el 6 de Agosto del 2014 desde goo.gl/J7Oi2t
- Yajamin, K. (2013) *Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA Ecuador*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Internacional del Ecuador.

Anexo G



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COMPRAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1.	¿Identifica usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
2.	¿Conoce usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
3.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística, ejecuta a precisión con la planificación estratégica del Reniec?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted la importancia de conocer las estrategias planteados de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
5.	¿En la Subgerencia de Logística, participa usted en identificar los principales problemas en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
6.	¿Interviene usted en alguna fase de los procesos de compras que ejecuta la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que se halla debidamente informado de los objetivos estratégicos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
8.	¿Identifica usted cuales son los criterios para lograr los objetivos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con informar a los trabajadores administrativos las acciones ejecutadas en la realización de las compras?	✓		✓		✓		
10.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con la aplicación de los criterios adecuados en la ejecución realizada en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
11.	¿Para usted las contrataciones ejecutadas por la Subgerencia de Logística minimizan los costos operativos?	✓		✓		✓		
12.	¿Cree usted que son las adecuadas las disposiciones de la Subgerencia de Logística mediante el cual realiza las contrataciones?	✓		✓		✓		
13.	¿Interviene en la elaboración de algún proceso previo que ejecuta la Subgerencia de Logística en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿En la Subgerencia existe una estrategia de evaluación para comprobar el logro de sus acciones ejecutadas en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
15.	¿En la Subgerencia de Logística se verifica y retroalimenta el resultado de determinados procesos de control?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que se llegan a cumplir con las condiciones estipuladas entre la Subgerencia de Logística y los proveedores?	✓		✓		✓		
17.	¿Cuenta la Subgerencia de Logística con normas que garantiza que los proveedores ofrezcan sus servicios a bajo costo y con la calidad requerida?	✓		✓		✓		
18.	¿La Subgerencia de Logística alcanza el logro de sus objetivos debido al mecanismo de su control de procesos?	✓		✓		✓		

19.	¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los analistas de la Subgerencia de Logística, interviene en el resultado esperado por los clientes?	✓		✓		✓	
20.	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por sus clientes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ALCAS ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

5 de 1 del 2016


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación de calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	¿Identifica claramente que la clave del prestigio de la Subgerencia de Logística, está establecida en la satisfacción de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
2.	¿Piensa usted que la satisfacción de sus clientes internos depende de la correcta elaboración de las características de calidad en los bienes o servicios?	✓		✓		✓		
3.	¿Es consciente que la insatisfacción de los clientes internos perjudican de manera sustancial la productividad en la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted los principios que forman parte del sistema de valores que se deben conocer los analistas, desde la óptica calidad de servicio?	✓		✓		✓		
5.	¿A su parecer los clientes internos, se encuentran satisfecho con el cumplimiento oportuno de su necesidad?	✓		✓		✓		
6.	¿Le parece que tanto el conocimiento como la capacitación a los analistas de la Subgerencia de Logística contribuirían eficazmente en adquirir bienes con la calidad requerida por sus clientes internos?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística gestiona en forma oportuna y óptima la cantidad de productos y/o servicios requeridos?	✓		✓		✓		
8.	¿Para usted la productividad de la Subgerencia de Logística alcanza un valor agregado con la obtención de los bienes o servicios de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control de Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Cuenta el Reniec, con los mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios adquiridos?	✓		✓		✓		
10.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística define adecuadamente las acciones que debe tomar para el cumplimiento de su programación?	✓		✓		✓		
11.	¿En la Subgerencia de Logística la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?	✓		✓		✓		
12.	¿Cumple la Subgerencia de Logística dentro de su gestión el hacer cumplir con los indicadores de medición de la calidad del desempeño de sus analistas?	✓		✓		✓		
13.	¿La Subgerencia de Logística establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus analistas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Mejora de la calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿Piensa usted que la Subgerencia de Logística, cuenta con una modalidad de participación en lo que se refiere a los círculos de calidad?	✓		✓		✓		
15.	¿Cree usted que la mejora continua desarrollada por los analistas de la Subgerencia de Logística, debe estar siempre estructurada a través de los equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística cuenta con una aparente ventaja de incremento en su productividad por la realización de su trabajo en equipos?	✓		✓		✓		
17.	¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de sus clientes?	✓		✓		✓		
18.	¿Cree usted que en la Subgerencia de Logística, el personal que gestiona la atención de las necesidades de sus clientes se encuentra dentro del marco de procesos de calidad?	✓		✓		✓		

19.	¿En el Reniec, sus autoridades interactúan con focalizar la eficacia en las contrataciones realizadas por la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓	
20.	¿La Subgerencia de Logística optimiza el control de sus procesos en la gestión de compra con la debida eficiencia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: ALVARO ZAPATA NAEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodología

5 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COMPRAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1.	¿Identifica usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
2.	¿Conoce usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
3.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística, ejecuta a precisión con la planificación estratégica del Reniec?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted la importancia de conocer las estrategias planteados de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
5.	¿En la Subgerencia de Logística, participa usted en identificar los principales problemas en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
6.	¿Interviene usted en alguna fase de los procesos de compras que ejecuta la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que se halla debidamente informado de los objetivos estratégicos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
8.	¿Identifica usted cuales son los criterios para lograr los objetivos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con informar a los trabajadores administrativos las acciones ejecutadas en la realización de las compras?	✓		✓		✓		
10.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con la aplicación de los criterios adecuados en la ejecución realizada en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
11.	¿Para usted las contrataciones ejecutadas por la Subgerencia de Logística minimizan los costos operativos?	✓		✓		✓		
12.	¿Cree usted que son las adecuadas las disposiciones de la Subgerencia de Logística mediante el cual realiza las contrataciones?	✓		✓		✓		
13.	¿Interviene en la elaboración de algún proceso previo que ejecuta la Subgerencia de Logística en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿En la Subgerencia existe una estrategia de evaluación para comprobar el logro de sus acciones ejecutadas en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
15.	¿En la Subgerencia de Logística se verifica y retroalimenta el resultado de determinados procesos de control?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que se llegan a cumplir con las condiciones estipuladas entre la Subgerencia de Logística y los proveedores?	✓		✓		✓		
17.	¿Cuenta la Subgerencia de Logística con normas que garantiza que los proveedores ofrezcan sus servicios a bajo costo y con la calidad requerida?	✓		✓		✓		
18.	¿La Subgerencia de Logística alcanza el logro de sus objetivos debido al mecanismo de su control de procesos?	✓		✓		✓		

19.	¿En el RENIEC, sus autoridades interactúan con focalizar la eficacia en las contrataciones realizadas por la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓	
20.	¿La Subgerencia de Logística optimiza el control de sus procesos en la gestión de compra con la debida eficiencia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

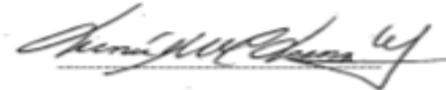
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Nora Ching María del Carmen DNI: 25551394

Especialidad del validador: Magister en Administración - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... 5 de 9 del 20 14



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación de calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	¿Identifica claramente que la clave del prestigio de la Subgerencia de Logística, está establecida en la satisfacción de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
2.	¿Piensa usted que la satisfacción de sus clientes internos depende de la correcta elaboración de las características de calidad en los bienes o servicios?	✓		✓		✓		
3.	¿Es consciente que la insatisfacción de los clientes internos perjudican de manera sustancial la productividad en la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted los principios que forman parte del sistema de valores que se deben conocer los analistas, desde la óptica calidad de servicio?	✓		✓		✓		
5.	¿A su parecer los clientes internos, se encuentran satisfecho con el cumplimiento oportuno de su necesidad?	✓		✓		✓		
6.	¿Le parece que tanto el conocimiento como la capacitación a los analistas de la Subgerencia de Logística contribuirían eficazmente en adquirir bienes con la calidad requerida por sus clientes internos?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística gestiona en forma oportuna y óptima la cantidad de productos y/o servicios requeridos?	✓		✓		✓		
8.	¿Para usted la productividad de la Subgerencia de Logística alcanza un valor agregado con la obtención de los bienes o servicios de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control de Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Cuenta el Reniec, con los mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios adquiridos?	✓		✓		✓		
10.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística define adecuadamente las acciones que debe tomar para el cumplimiento de su programación?	✓		✓		✓		
11.	¿En la Subgerencia de Logística la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?	✓		✓		✓		
12.	¿Cumple la Subgerencia de Logística dentro de su gestión el hacer cumplir con los indicadores de medición de la calidad del desempeño de sus analistas?	✓		✓		✓		
13.	¿La Subgerencia de Logística establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus analistas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Mejora de la calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿Piensa usted que la Subgerencia de Logística, cuenta con una modalidad de participación en lo que se refiere a los círculos de calidad?	✓		✓		✓		
15.	¿Cree usted que la mejora continua desarrollada por los analistas de la Subgerencia de Logística, debe estar siempre estructurada a través de los equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística cuenta con una aparente ventaja de incremento en su productividad por la realización de su trabajo en equipos?	✓		✓		✓		
17.	¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de sus clientes?	✓		✓		✓		
18.	¿Cree usted que en la Subgerencia de Logística, el personal que gestiona la atención de las necesidades de sus clientes se encuentra dentro del marco de procesos de calidad?	✓		✓		✓		

19.	¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los analistas de la Subgerencia de Logística, interviene en el resultado esperado por los clientes?	✓		✓		✓	
20.	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por sus clientes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Mora Ching María del Carmen DNI: 25551394

Especialidad del validador: Magister en Administración - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 5 de del 20.16



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COMPRAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1.	¿Identifica usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
2.	¿Conoce usted claramente cuáles son las obligaciones administrativas de la Subgerencia de Logística del Reniec?	✓		✓		✓		
3.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística, ejecuta a precisión con la planificación estratégica del Reniec?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted la importancia de conocer las estrategias planteados de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
5.	¿En la Subgerencia de Logística, participa usted en identificar los principales problemas en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
6.	¿Interviene usted en alguna fase de los procesos de compras que ejecuta la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que se halla debidamente informado de los objetivos estratégicos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
8.	¿Identifica usted cuales son los criterios para lograr los objetivos en la gestión de compras de la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control								
9.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con informar a los trabajadores administrativos las acciones ejecutadas en la realización de las compras?	✓		✓		✓		
10.	¿Cumple la Subgerencia de Logística con la aplicación de los criterios adecuados en la ejecución realizada en la gestión de compras?	✓		✓		✓		
11.	¿Para usted las contrataciones ejecutadas por la Subgerencia de Logística minimizan los costos operativos?	✓		✓		✓		
12.	¿Cree usted que son las adecuadas las disposiciones de la Subgerencia de Logística mediante el cual realiza las contrataciones?	✓		✓		✓		
13.	¿Interviene en la elaboración de algún proceso previo que ejecuta la Subgerencia de Logística en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Ejecución								
14.	¿En la Subgerencia existe una estrategia de evaluación para comprobar el logro de sus acciones ejecutadas en la gestión de compra?	✓		✓		✓		
15.	¿En la Subgerencia de Logística se verifica y retroalimenta el resultado de determinados procesos de control?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que se llegan a cumplir con las condiciones estipuladas entre la Subgerencia de Logística y los proveedores?	✓		✓		✓		
17.	¿Cuenta la Subgerencia de Logística con normas que garantiza que los proveedores ofrezcan sus servicios a bajo costo y con la calidad requerida?	✓		✓		✓		
18.	¿La Subgerencia de Logística alcanza el logro de sus objetivos debido al mecanismo de su control de procesos?	✓		✓		✓		

19.	¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los analistas de la Subgerencia de Logística, interviene en el resultado esperado por los clientes?	✓		✓		✓	
20.	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por sus clientes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Alexandro Huamán, En/la DNI: 40305837

Especialidad del validador: Maestro en Administración

5 de 11 del 2016.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación de calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	¿Identifica claramente que la clave del prestigio de la Subgerencia de Logística, está establecida en la satisfacción de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
2.	¿Piensa usted que la satisfacción de sus clientes internos depende de la correcta elaboración de las características de calidad en los bienes o servicios?	✓		✓		✓		
3.	¿Es consciente que la insatisfacción de los clientes internos perjudican de manera sustancial la productividad en la Subgerencia de Logística?	✓		✓		✓		
4.	¿Reconoce usted los principios que forman parte del sistema de valores que se deben conocer los analistas, desde la óptica calidad de servicio?	✓		✓		✓		
5.	¿A su parecer los clientes internos, se encuentran satisfecho con el cumplimiento oportuno de su necesidad?	✓		✓		✓		
6.	¿Le parece que tanto el conocimiento como la capacitación a los analistas de la Subgerencia de Logística contribuirían eficazmente en adquirir bienes con la calidad requerida por sus clientes internos?	✓		✓		✓		
7.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística gestiona en forma oportuna y óptima la cantidad de productos y/o servicios requeridos?	✓		✓		✓		
8.	¿Para usted la productividad de la Subgerencia de Logística alcanza un valor agregado con la obtención de los bienes o servicios de calidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control de Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Cuenta el Reniec, con los mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios adquiridos?	✓		✓		✓		
10.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística define adecuadamente las acciones que debe tomar para el cumplimiento de su programación?	✓		✓		✓		
11.	¿En la Subgerencia de Logística la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?	✓		✓		✓		
12.	¿Cumple la Subgerencia de Logística dentro de su gestión el hacer cumplir con los indicadores de medición de la calidad del desempeño de sus analistas?	✓		✓		✓		
13.	¿La Subgerencia de Logística establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus analistas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Mejora de la calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	¿Piensa usted que la Subgerencia de Logística, cuenta con una modalidad de participación en lo que se refiere a los círculos de calidad?	✓		✓		✓		
15.	¿Cree usted que la mejora continua desarrollada por los analistas de la Subgerencia de Logística, debe estar siempre estructurada a través de los equipos de trabajo?	✓		✓		✓		
16.	¿Cree usted que la Subgerencia de Logística cuenta con una aparente ventaja de incremento en su productividad por la realización de su trabajo en equipos?	✓		✓		✓		
17.	¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de sus clientes?	✓		✓		✓		
18.	¿Cree usted que en la Subgerencia de Logística, el personal que gestiona la atención de las necesidades de sus clientes se encuentra dentro del marco de procesos de calidad?	✓		✓		✓		

19.	¿En el Resiec, sus autoridades interactúan con focalizar la eficacia en las contrataciones realizadas por la Subgerencia de Logística?	/	X	✓		/	
20.	¿La Subgerencia de Logística optimiza el control de sus procesos en la gestión de compra con la debida eficiencia?	/		✓		✓	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Alejandro Huamán, Enka DNE: 40305839

Especialidad del validador: Maestro en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

5 de 11 del 2015.



Firma del Experto Informante.

Anexo H



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

Organismo Supervisor
de las Contrataciones
del Estado



Organismo
Supervisor de las
Contrataciones
del Estado

COMUNICADO N° 006 -2013-OSCE/PRE

A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2013 DEBEN ESTAR CERTIFICADOS LOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS QUE LABORAN EN EL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES Y QUE INTERVENGAN DIRECTAMENTE EN ALGUNA DE LAS FASES DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) recuerda a las Entidades que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado lo siguiente:

1. Con Resolución N° 407-2012-OSCE/PRE, de fecha 20 de diciembre de 2012, se aprobó la Directiva N° 021-2012-OSCE/CD, cuya Disposición Final 2 establecía que a partir del 1 de abril de 2013 todos los profesionales y técnicos que laboren en los OEC y que intervengan directamente en alguna de las fases de la contratación pública, deben estar debidamente certificados.
2. Mediante Resolución N° 119-2013-OSCE/PRE, de fecha 27 de marzo de 2013, se modificó las Disposiciones Finales 1 y 2 de la Directiva N°021-2012-OSCE/CD, estableciéndose una prórroga hasta el 31 de julio de 2013, por lo que **a partir del 1 de agosto de 2013** todos los profesionales y técnicos que laboren en los OEC y que intervengan directamente en alguna de las fases de la contratación pública **deben estar certificados**.
3. En tal sentido, es responsabilidad del Jefe de Administración o quien haga sus veces contar con personal certificado en la Entidad para la realización de las labores vinculadas con alguna de las fases de la contratación.
4. Sin perjuicio de lo anterior, los profesionales y técnicos que aún no estén certificados, podrán hacerlo incluso después del 1 de agosto de 2013, conforme al procedimiento establecido en la Directiva N° 021-2012-OSCE/CD.

Jesús María, julio de 2013

Presidencia Ejecutiva