



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de
servicios de salud La Convención 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Juan Josue Carbajal Blas

ASESOR:

Dr.: Edgar Enríquez Romero

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Cusihuaman Hermoza, Melquiades
Presidente

Dr. Campaña Morro, Waldo Enrique
Secretario

Dr. Enriquez Romero, Enrique
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser partícipe de mis días y acompañante en todo mi caminar durante mi vida.

A mis adorados padres que con su enseñanza, sus constantes consejos y apoyo incondicional hicieron posible que sea un orgullo para ellos.

A mis amadas Talya y Bruna por su comprensión, apoyo y tiempo que me brindaron día a día desde el inicio hasta la culminación de esta importante investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme la posibilidad de realizar estudios de posgrado y por proporcionarme los conocimientos que permiten crecer a nivel personal y profesionalmente.

A las personas que apoyaron de forma directa e indirecta durante mis estudios de maestría.

Al asesor de esta investigación, el Doctor Edgar Enríquez Romero, por el apoyo constante e infatigable desde la elaboración hasta el final de esta tesis.

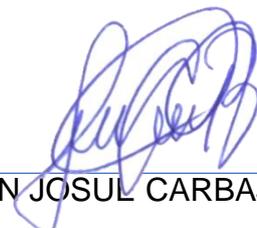
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Juan Josue Carbajal Blas, egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43089604, con tesis titulada “Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



JUAN JOSUL CARBAJAL BLAS

DNI: 43089604

PRESENTACIÓN

Honorables docentes participes de este evento;

Siguiendo los procedimientos y normatividad exigida por este prestigioso centro superior de formación profesional, expongo ante ustedes la Tesis titulada **“Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017**, en donde se logró determinar que existe una relación significativa entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Servicios de Salud La Convención – 2017, que ha sido demostrado mediante el procesos estadístico en el que se halló la correlación estadística mediante el coeficiente Tau b de Kendall, este proceso se efectuó con el objetivo; para alcanzar el grado profesional anhelado.

Para tal hecho se cumple con todo lo exigido por la entidad.

EL AUTOR

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.	11
1.2 Trabajos previos.	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.	18
1.4 Formulación Del Problema.	38
1.5. Justificación Del Estudio.	39
1.6. Hipótesis.	40
1.7. Objetivos.	40
II. MÉTODO	42
2.1. Diseño de investigación.	42
2.2. Variables, Operacionalización.	42
2.3. Población y muestra.	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, fiabilidad y validez.	47
2.5. Método de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticos.	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Descripción	54

3.2. Resultados de la variable Acuerdo Marco	55
3.3. Resultados de la variable Unidad Logística	60
3.4. Prueba de hipótesis	66
IV. DISCUSION	77
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VI. REFERENCIAS	82
ANEXOS	84

RESUMEN

El presente estudio tiene como Título “Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017”, siendo el principal objetivo determinar cuál es la relación entre en acuerdo marco y la unidad logística de la Red de Salud La Convención – 2017, para el logro de lo planteado se seleccionó como población a 30 trabajadores de la Red de Salud La Convención.

El tipo de investigación es no experimental y de diseño correlacionar, en donde se logró encontrar la relación que existe entre el acuerdo marco y la unidad de logística, del cual se seleccionó a 25 trabajadores para la muestra respectiva, a quienes se les aplico los instrumentos diseñados para recabar información sobre la problemática estudiada.

Por otro lado al realizar la correlación(técnica estadística que indica existe relación entre dos variables o no) entre ambas variables, se encontró que existe una relación significativa entre el acuerdo marco y la unidad logística de la Red de Salud La Convención, puesto que los valores hallados en el estadístico Tau b Kendall fue de 0,351 el cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de estudio y el valor de $p=0,040$ es menor a 0,05, para la prueba de las sub hipótesis se procedió a efectuar el mismo proceso que la hipótesis general, cuyos valores hallados mediante el estadística tau b de Kendall fueron casi similares a la primera.

Palabras Clave: Acuerdo Marco y logística.

ABSTRACT

The present study has the title "Framework Agreement and the logistics unit of the health services network Convention 2017", the main objective being to determine the relationship between the framework agreement and the logistics unit of the Health Services network. Health The Convention - 2017, for the achievement of what was proposed, a population of 30 workers from the Health Services Network La Convención was selected.

The type of research is non-experimental and correlated in design, where it was possible to find the relationship that exists between the framework agreement and the logistics unit, from which 25 workers were selected for the respective sample, to whom the instruments were applied. designed to gather information about the problems studied.

On the other hand when performing the correlation (statistical technique indicating there is a relationship between two variables or not) between both variables, it was found that there is a significant relationship between the framework agreement and the logistics unit of the Health Services Network La Convención, that the values found in the Tau b Kendall statistic was 0.351 which indicates the existence of a low positive correlation between the study variables and the value of $p = 0.040$ is less than 0.05, for the test of the sub hypotheses proceeded to carry out the same process as the general hypothesis, whose values found by the tau b statistic of Kendall were almost similar to the first one.

Key words: Framework/accord and logistics.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Hoy en día la cadena de suministros es un tema muy trascendental en cualquier empresa de administración pública o privada, donde el enfoque sistémico es aplicado para manejo total de la información, bienes y/o servicios que es brindado por los proveedores de las materias primas, siendo un medio intermediario las fábricas, depósitos o almacenes hasta llegar a su destino.

Además, se centra en las actividades principales que una empresa realiza a diario para cumplir no solo la demanda de los clientes, si no también otras actividades con son: planeación operativa, manejo de inventarios, los elementos del funcionamiento real de la proyección, y los sistemas de programación para la producción.

La Red de Salud La Convención aplica herramientas informáticas en la compra de bienes y servicios, las cuales se encuentran supervisadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), uno de estas herramientas informáticas son los catálogos electrónicos del acuerdo marco, si bien es cierto se dan los lineamientos base para la adquisición de estos bienes, siempre existe ciertas limitantes como lo son el costo, confiabilidad, simplicidad para el procesamiento de pedidos, disponibilidad de personal capacitado, satisfacción del cliente, evaluación de proveedores, etc.

Antes de la utilización de herramientas informáticas, no solo en la Red de Servicios de Salud La Convención, si no a nivel nacional las compras por las entidades públicas por parte de las unidades de logística o abastecimiento (dependiendo la estructura orgánica de la entidad pública), lo realizaban de forma directa (dependiendo de los montos establecidos según la Ley que se encontrara en vigencia). Por lo que en algunas ocasiones se llegaba a adquirir bienes y/o servicios no contemplados en las especificaciones

técnicas o en los términos de referencia, a su vez existía demoras a la hora de recibir el bien o a la hora de realizar la notificación al proveedor, si bien es cierto de esa fecha a estos años el estado (de acuerdo a las dependencias involucradas) ha venido aplicando herramientas informáticas que facilitan las contrataciones de las entidades públicas con el estado.

Es así que el estado permite que la gestión de compras se realice de forma electrónica, si bien es cierto es una tecnología e-Government (derivación del e-Commerce - comercio electrónico), generan ciertas dudas a fin de que estas compras electrónicas generen alguna incertidumbre, muy por el contrario en la unidad de logística de la Red de Servicios de Salud La Convención se generan desde un buen tiempo con el llamado convenio marco las compras electrónicas, aun así se genera incertidumbre en las áreas usuarias.

El objetivo es facilitar el control de las entidades públicas mediante la transparencia de la información y difusión de los resultados y beneficios de los modernos mecanismos de contratación y servicio que promueve PERÚ COMPRAS, generando más competitividad en la oferta de los bienes y servicios ofertados mediante estos catálogos. Existen disposiciones que indican los montos mínimos para contratar, teniendo en cuenta que estos catálogos son actualizables y el proveedor que oferta a su vez puede rechazar lo cotizado por falta de stock o algún percance previo a la fecha de entrega.

En la unidad de logística de la Red de Salud La Convención se utiliza el método de contratación por catálogos electrónicos, asumiendo con responsabilidad lo que indica la ley, pero aun utilizando los catálogos existen limitantes en las cotizaciones ya que las ofertas recibidas son de todos los proveedores autorizados, los cuales serán elegidos de acuerdo a ciertas características como lugar, precio o beneficios para la entidad contratante que va a adquirir el bien.

1.2 Trabajos previos.

Altamar C. y Guerrero M. (2015), Controversias contractuales en los acuerdos marco de precios, Universidad de los Andes, Bogotá D.C, quien indica que los acuerdos marco son una herramienta de gestión que permite rapidez, transparencia y eficiencia en las gestiones administrativas que se realizan a diario en las entidades del estado.

A su vez indica que las leyes jurídicas colombianas tienen un vacío normativo, así como también en las cláusulas contractuales, generando así los siguientes escenarios: la primer en la efectividad de la póliza en el cumplimiento por parte del proveedor y cuando el contrato no puede ser resultado por ambas partes.

La falta de vinculación formal por parte de la entidad pública genera un problema en la formulación del reglamento para con los que proveen bienes y servicios. Esta falta de vinculación de la entidad pública, genera inconvenientes administrativos de muy grandes, teniendo en cuenta que el no cumplimiento contractual del desarrollo de las actividades diarias de una entidad pública.

Concluye que la opción de mejora es la inclusión de una cláusula contractual en el pliego de condiciones que rige la operación primaria de Acuerdos Marco de Precios , que: si bien los Acuerdos Marco de Precio son una herramienta de gestión contractual eficaz para las diferentes entidades públicas, es necesario implementar mejoras para que las entidades públicas compradoras que se vean enfrentadas al incumplimiento o retardo en el cumplimiento por parte de un proveedor de bienes o servicios de características técnicas uniformes, se encuentren facultadas para adelantar directamente las gestiones administrativas o judiciales.

Romero J. (2015) El concepto del convenio marco en la contratación electrónica pública, Universidad de Costa Rica, quien indica en su

investigación las definiciones aplicadas en algunos países ubicados en América Latina y en España tienen como finalidad de mostrar una visión amplia y completa conforme a la normativa jurídica que se aplica en cada país analizado en referencia a la aplicación del convenio marco.

Concluye que la modalidad de gobierno (e-government) consiste en proporcionar servicios con cualidades de eficiencia y facilidad para la administración pública brindando transparencia, competitividad y productividad, por lo que va a mejorar la interrelación entre el gobierno y los ciudadanos, y a su vez aplicando las tecnologías de la información y comunicación.

Avilés D., Cáceres M. y Leiva N. (2011), El Uso de E-Commerce en las Nuevas Generaciones, Universidad de Chile, quien indica en su investigación que la tecnología e-commerce en el país de Chile se encuentra en crecimiento la aplicación de esta tecnología, las nuevas generaciones le permiten conocer el sistema y compartir experiencias, considerando algunas variables como la experiencia del usuario, la confianza y facilidad de uso en función a la variedad, seguridad de la información, precio, prestigio y medios de pago.

Concluye con que la facilidad en el uso del internet, la utilidad percibida, confianza e intención de compra permite que se tenga una relación significativa para la adopción del e-commerce, sin embargo algunas de las variables inciden más y otras menos en el uso del e-commerce.

Dominguez T. y Durand N. (2015), Análisis descriptivo de la problemática de las contrataciones estatales en el marco del Sistema de Abastecimiento público, indica en su investigación que el indicador de eficiencia de la gestión pública en la fase de la ejecución presupuestaria con el alcance de los objetivos estratégicos en las entidades públicas para el abastecimiento adecuado de las requisitos para el cumplimiento de las funciones.

Indica también que actualmente es de suma importancia el proceso de contratación con el estado para las políticas económicas planteadas en beneficio del país, como ejemplo se tiene la modificación del marco normativo, como reactivador de la economía nacional, siendo el uno de los más importantes la modificatoria en la metodología de perfeccionamiento de los procesos de selección, demostrando en la investigación que las fases de actos preparatorios y programación se crean las carencias del proceso de contratación con el estado, por lo tanto como solución se debe de mejorar la eficiencia en todo el proceso, que el personal a través del desarrollo de capacidades (siendo el más importante) y enfocando las decisiones para que exista eficiencia en el proceso de contratación con el estado.

Esta investigación va a permitir para el trabajador público que el proceso de contratación es uno de los principales sistemas administrativos que se realiza con el Estado, por lo que identificara al OEC (Órgano Encargado de Contrataciones) para que cumpla con todas las funciones que establece el sistema de abastecimiento público, incluyendo al personal que interviene en el proceso de contratación, siendo uno de estos el área usuaria, cuya participación en la elaboración de los requerimientos que influirán de forma directa en la eficiencia en el proceso de contratación con el estado.

En la investigación se realiza la propuesta de un Plan para la mejora de las habilidades del personal que interviene en el proceso de contratación con el estado y se realice a nivel nacional por intermedio del OSCE, considerando al personal involucrado en este tipo de método (stakeholders), las normas necesarias para una toma de decisiones adecuada y comparando el costo/beneficio para aplicar la alternativa, por lo que será necesario sensibilizar a los principales funcionarios de las entidades las funciones del OEC para el planeamiento estratégico institucional, la propuesta va a permitir que se aproveche el Know How (saber cómo o conocimiento fundamental) que brinda el OSCE para desarrollar las capacidades, a su vez incrementar la oferta capacitadora y mejorar las diferentes actividades en el proceso de

contratación se efectúan con los otros sistemas administrativos que brinda el Estado.

Medina G. y Mezarina J. (2012), *Compras electrónicas: el convenio marco de útiles de escritorio como herramienta para el funcionario público en el periodo 2010 – 2012*, Pontificia Universidad Católica del Perú, indica en su investigación la importancia para la mejora de los procesos de compras públicas se radica en mejorar los requisitos de los contratos para ambas partes, por lo que comprende una reducción de la brecha de información brindando mayor capacidad a las ambas partes para la mejor toma de decisiones con información precisa y oportuna, buscando un modelo de cooperación para con los proveedores con el fin de contar con los bienes y/o servicios con mejores características en calidad y tiempo, buscando siempre la eficiencia del proceso de compras, a su vez se busca la mejora en la calidad y el servicio para sus usuarios finales.

Las organizaciones bajo un enfoque logístico buscan generar valor y competitividad, reducción de costos, tiempos y concediendo óptimos servicios al usuario final, en la cadena de suministros se incluyen procesos que involucraran a partir del proveedor hasta el cliente final, mostrando una red de implicados en los procesos de transformación, siendo así que la cadena de suministros tendrá éxito siempre y cuando que el usuario final acepte el producto solicitado con adecuados costos y en los plazos establecidos y.

Así mismo indica que el uso de una plataforma tecnológica como herramientas a los procesos logísticos de las entidades, establecerán cambios en los procesos de adquisición y distribución, con la finalidad de optimizar el tiempo y el costo de negociación, para los clientes y proveedores.

Concluyendo que una manera de contratación electrónica es el Convenio Marco, que permitirá que exista reducción de tiempo en el proceso de elección del proveedor, conformación de comité y las demás etapas que asume el órgano encargado de contrataciones, administrando una plataforma

que va a relacionar la oferta y la demanda. Dicha disminución impacta de forma directa en el tiempo empleado por proceso permitiendo la reducción en cada proceso en la compra de bienes a bajo precio.

Layme R. (2017), El catálogo electrónico de acuerdo marco y los costos logísticos en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, indica en su investigación que los costos unitarios tienen una relación significativa con el catalogo electrónico de acuerdo marco en la oficina de logística y servicios, siendo que en la medida que se mejoren los costos unitarios existirá una mejora del catálogo electrónico de Acuerdo Marco.

Indica también que la alta dirección debería ser el iniciador de la implementación de políticas de gestión de costos logísticos para cumplir y hacer cumplir este y cada sistema administrativo de acuerdo a las normas legales y administrativas como política institucional, así mismo se debe mejorar los precios al ritmo de la oferta y demanda del mercado de los bienes o servicios, así como el procedimiento tal como se lleva la subasta electrónica inversa y la mejora de la calidad de gestión logística en beneficio de la entidad.

Indica a su vez que existe una relación significativa entre los costos unitarios y el catalogo electrónico de acuerdo marco en la oficina de logística y servicios de la Universidad Nacional “Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, porque en la medida que mejoren los costos unitarios, mejorará el catálogo electrónico de Acuerdo Marco. Encontrándose un coeficiente de correlación r igual a 0,262 y un nivel de significación P igual o menor a 0,01.

Y también que existe una relación significativa entre el catálogo electrónico de Acuerdo Marco y los costos logísticos en la oficina de logística y servicios de la Universidad Nacional “Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, porque en la medida que se mejore el Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco,

mejorarán los Costos Logísticos. Encontrándose un coeficiente de correlación r igual a 0,482 y un nivel de significación P igual o menor a 0,01.

Concluyendo de esta manera que se debe de coordinar permanentemente y tomar medidas correctivas para mejorar los procedimientos de selección y evaluación de los proveedores, solicitud de suministro, contratos, envíos, entregas y los pagos, mejorando de esta manera la calidad de gestión logística en beneficio de la entidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Según, la Ley N°30225 denominada: Ley de Contrataciones del Estado (con modificatoria según Decreto Legislativo N°1341. Vigente desde el 03 de abril de 2017) y su Reglamento (DS 350-2015-EF), que contiene las disposiciones y lineamientos que deben de considerar las Entidades del Sector Público para los procesos de las contrataciones de bienes, servicios u obras, por lo que va a regular las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos.

El objetivo que sigue la Ley de Contrataciones es determinar que las normas estén alineadas para extender el valor del dinero del contribuyente en las contrataciones realizadas por las entidades públicas, las cuales se efectuaran de forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad y a su vez se promueva la gestión por resultados para que no pueda pasar desapercibido, por medio del cumplimiento de los principios señalados en el artículo 4 de la presente ley, los cuales son los siguientes: el Principio de Promoción del Desarrollo Humano, el Principio de Moralidad, el Principio de Libre Concurrencia y Competencia, el Principio de Imparcialidad, el Principio de Razonabilidad, el Principio de Eficiencia, el Principio de Publicidad, el Principio de Transparencia, el Principio de Economía, el Principio de Vigencia Tecnológica, el Principio de Trato Justo e Igualitario, el Principio de Equidad y el Principio de Sostenibilidad Ambiental.

Las contrataciones efectuadas por las entidades públicas han de efectuarse oportunamente y bajo las mejores condiciones de calidad y precio,

permitiendo que se cumplan los fines públicos y a su vez que tenga una repercusión positiva en la vida de los ciudadanos.

La entidad que se encargara de cuidar que se cumplan las normas relacionadas para las compras públicas con el estado es el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado–OSCE, es un organismo técnico que se encuentra anexo al MEF, sostiene que las finalidades de la Ley N°30225: Ley de Contrataciones del Estado, son: el cumplimiento de los fines públicos, aumentar el valor de recursos públicos, desarrollar contrataciones oportunas y en mejores condiciones de precio y calidad, obteniendo un resultado positivo para las condiciones de vida de los ciudadanos e impulsar la actuación por medio del enfoque de la gestión por resultados.

El Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado–SEACE, es un sistema electrónico que permite la difusión y el intercambio de información referente a las contrataciones con el estado, permite la ejecución de negocios electrónicos, siendo este el mecanismo principal para la publicidad estatal, para lo cual todas las entidades públicas brindaran la información necesaria de todos los procesos de contrataciones que realizan con el estado.

En el SEACE se realiza el registro de cualesquier documento relacionado con el proceso de contratación, los actos preparatorios, los procedimientos de selección, ejecución y modificación contractual, laudos arbitrales, conciliaciones e información de órdenes de compra y órdenes de servicio, así como también los supuestos excluidos en el ámbito de aplicación de la normativa que según correspondan.

El un documento de gestión que deben de utilizar las entidades públicas y que contiene con todas las compras que va a realizar una entidad en el periodo de un año (fiscal) es el Plan Anual de Contrataciones-PAC, así mismo se debe de incluir las compras que se encuentran y las que no bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones. El PAC tiene que estar

vinculado al el Presupuesto Institucional de Apertura-PIA y con el Plan Operativo Institucional-POI.

Según la directiva N°003-2016-OSCE/CD, el PAC estará compuesto por los procedimientos de selección que serán convocados para el año fiscal correspondiente, el proceso de las compras corporativas o el encargo de los procedimientos de selección, todos los procedimientos de selección que no fueron convocados en el anterior año fiscal, todos los procedimientos de selección que fueron declarados como desiertos, siempre y cuando continúe la necesidad expuesta por parte del área usuaria y que mantenga su respectivo presupuesto, todos los procedimientos de selección que durante el anterior año fiscal fueron declarados nulos de oficio, ya sea por vicios o defectos en los actos preparatorios, cuya necesidad continúa conforme a lo expuesto por el área usuaria y que a su vez cuente con el respectivo presupuesto.

Todas las posibles contrataciones que cuenten con los requerimientos y procedimientos específicos de un estado, organismo internacional o entidades cooperantes, siempre que estas procedan de operaciones referente a endeudamiento externo y/o donaciones vinculadas a estas, todas las contrataciones de servicios públicos, aunque no exista la oportunidad de contratar con más de un proveedor, todos los convenios de colaboración entre entidades según el Art.5, inciso c, Ley N°30225, todas las contrataciones realizadas conforme a las pedidos y procedimientos específicos de un estado, organismo internacional o entidades cooperantes según el Art.5 , inciso d, Ley N°30225.

Según Art.5, inciso e, Ley N°30225, se debe de incluir las contrataciones con otro Estado, las contrataciones formalizadas con proveedores que se cuenten con un domicilio en el país cuando se sustente el impedimento de realizar la contratación mediante algún método de contratación considerados en la presente ley, las contrataciones de algún bien o servicio que se encuentren incluidos en el Catalogo Electrónico del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta

que el precio deberá de ser menor a las 8 UIT y las contrataciones que se encuentren bajo los regímenes especiales establecidos de acuerdo a ley.

Para que se formule el PAC se debe de considerar que el área usuaria debe de presentar sus necesidades al OEC, mediante el requerimiento de bienes, servicios, consultorías y ejecución de obras por medio de la formulación del Cuadro de Necesidades, en base de las actividades previstas en el POI, los cuales se deberán de realizar en el primer semestre del año, por lo que se otorgara un espera prudente que concuerde con el inicio de las actividades que serán ejecutadas durante las fases de programación y formulación presupuestal.

En bienes que se aparecerán en el cuadro de necesidades deben de tener las especificaciones técnicas, que son las particularidades o requisitos funcionales, para los servicios se debe de considerar los términos de referencia que son las especificaciones o requisitos funcionales y para las consultorías y obras en general contendrá la descripción general de los proyectos en el caso de ejecución de obras.

En la elaboración del Cuadro de Necesidades, el OEC coordinara con el área usuaria para valorizar y consolidar los requerimientos de las distintas áreas usuarias de la entidad por intermedio de la elaboración del documento que denomina Cuadro Consolidado de Necesidades - CCN.

En el Cuadro Consolidado de Necesidades se debe de incluir el Proyecto de Presupuesto Institucional (PPI), luego de que este ya se ha elaborado, el OEC lo enviara a la oficina de presupuesto para que se priorice y se incluya en el PPI.

Luego las respectivas áreas usuarias de la entidad realizan un reajuste de sus necesidades en función al PPI, donde deben de respetar las prioridades y montos definidos por la área de presupuesto, a su vez deberán efectuar los

ajustes que sean necesarios para que los requerimientos sean previstos en el CCN, remitiéndolos al OEC para la formulación del proyecto del PAC.

En la elaboración del proyecto del PAC, el OEC en coordinación con el área usuaria determinan el estudio de mercado, generando un valor estimado de bienes, servicios y consultorías en general y el costo programado para el caso de consultoría y ejecución de obras. También se debe tener en cuenta la información utilizada para la valorización de los requerimientos en el CCN. El OEC define los procedimientos de selección en base al objetivo principal de la contratación y el valor estimado.

Se reajusta el PAC con el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA, luego de la aprobación del mismo, el OEC conjuntamente con las áreas usuarias, realizan un ajuste del proyecto, fijándolos en los montos de crédito presupuestario que han sido aprobados. Si se da el caso de que el presupuesto asignado haya sido menor al previsto en el proyecto de presupuesto, se determinara los procedimientos de selección a ejecutar con cargo a los recursos que fueron asignados, en función a la prioridad para alcanzar las metas presupuestales propuestas.

Aprobado el proyecto del PAC y articulado con el PIA, siendo esta aprobación por intermedio del titular de la entidad o por el funcionario público a quien se haya encargado dicha responsabilidad, se le brinda a la entidad el plazo máximo de 15 (quince) días hábiles siguientes de la aprobación del PIA.

Luego de la aprobación del PAC, se deberá de registrar en el portal web del SEACE por intermedio del usuario que se encuentren formalmente autorizados. El OEC garantizara que se cumpla esta tarea. Finalizando con la publicación del PAC que deberá de realizarse en un plazo no mayor a 5 (cinco) día hábiles.

Si una entidad pública desea realizar un proceso de contratación debe de seguir 3 (tres) grandes fases, siendo la primera fase denominada actos

preparatorios (programación), en la cual se encuentra todas las actividades que debe efectuar la entidad para concretar la necesidad de un bien, servicio u obra. En esta etapa se contempla el plan operativo institucional, el presupuesto institucional, el plan anual para las contrataciones, el requerimiento (incluyendo las características técnicas, estudio de mercado, disponibilidad presupuestaria y aprobación del expediente), el expediente de contratación, elección de comité de selección y la elaboración de las bases.

La segunda fase se le denomina métodos de contratación, en la cual se comunica al público que una entidad se encuentra en la necesidad de contratar un bien, servicio u obra, con la finalidad de satisfacer un requerimiento solicitado por un área usuaria. El proceso inicia con la convocatoria para seleccionar al contratista adecuado, del cual se realizarán las siguientes actividades: el proceso de selección, se realizan consultas, observaciones, se presentan las propuestas, se evalúan las propuestas, adjudicación para la buena pro, impugnaciones y por último la mejora del contrato.

Y como tercera y última fase se tiene a la ejecución contractual, en donde se cumplirá con lo pactado. Además se concreta la prestación del contratista, así la entidad consentirá con el proveedor o contratista el monto que corresponde por los servicios prestados. Esta fase está compuesta por las siguientes actividades: la ejecución, adicionales o reducciones, gastos generales, penalidades, multas y moras, declaración de conformidad y liquidación, finalizando de esta manera las fases de la contratación pública.

Como alcances del SEACE se tiene los siguientes: que mediante un entorno electrónico establecerse como un portal web para que las entidades realicen compras con estado, a su vez ser un portal de información para todas las adquisiciones de bienes, contratación de servicios y ejecución de obras por parte de las entidades públicas contratantes, permitiendo que se realicen las actividades comerciales electrónicas entre las entidades públicas

contratantes y los proveedores y de la misma manera fomentar e impulsar el desarrollo mediante los procesos electrónicos.

Los objetivos del SEACE son el de optimizar los procesos para las contrataciones, ampliar la transparencia de los contratos de bienes, servicios y obras, permitir la participación dinámica de los proveedores, ser un sistema que brinde información para los ciudadanos y supervisar y fiscalizar el mercado para las contrataciones públicas.

De acuerdo al portal electrónico del OSCE, las normas que regularan el Sistema Electrónico de Contrataciones con el Estado, son: la Ley N°30225:Ley de Contrataciones del Estado, modificada por el Decreto Legislativo N°1341 con su Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°350-2015-EF, modificado por el Decreto Supremo N°056-2017-EF a partir del 03 de abril del año 2017, la Directiva N°005-2017-OSCE/CD:Plan Anual de Contrataciones, la Directiva N°008-2017-OSCE/CD:Disposiciones aplicables al registro de información en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), la Directiva N°011-2017-OSCE/CD:Procedimiento para la emisión, actualización y desactivación del certificado SEACE, así como otras responsabilidades para su uso.

La Directiva N°007-2016-OSCE/CD:Catálogo único de bienes, servicios y obras (CUBSO), la Directiva N°002-2017-OSCE/CD:Procedimiento de selección de subasta inversa electrónica, la Directiva N°007-2017-OSCE/CD:Disposiciones aplicables a los catálogos de Acuerdo Marco, la Directiva N°015-2017-OSCE/CD:Procedimiento de adjudicación simplificada en forma electrónica y bases estándar para la contratación de bienes, servicios en general y consultorías en general, la Ley N°27806:Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Y la directiva N°007-2017-OSCE/CD (Deroga la Directiva N°027-2016-OSCE/CD):Disposiciones aplicables a los Catálogos Electrónicos de

Acuerdos Marco, el cual tiene como propósito el de establecer los lineamientos generales para la conveniente aplicación del método especial de contratación por medio de los catálogos electrónicos de Acuerdos Marco, contribuyendo a la eficiencia y transparencia de la contratación pública. Incluyendo todas las normas complementaria que se puedan aplicar, como también las cláusulas contempladas en los términos y condiciones de uso.

El acuerdo marco es una modalidad de contratación y esta se realiza mediante un Catálogo Electrónico, el cual se encuentra disponible en la página web del SEACE, donde se exhiben una variedad de productos agrupados por catálogos. Las Entidades Públicas se encuentran obligadas a adquirir dichos productos empleando dicha modalidad.

Estos Acuerdos son determinados por parte de la Central de Compras Públicas: PERÚ COMPRAS, los proveedores favorecidos (los mismos han debido de pasar previamente por un proceso de selección por parte de PERÚ COMPRAS). La formalización del Acuerdo Marco permitirá que los proveedores formen parte del Catálogo Electrónico, por lo que podrán realizar las ofertas de bienes y/o servicios solicitados por las entidades públicas. Antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30225 los catálogos electrónicos se llamaban Convenios Marco.

Algunas características de PERÚ COMPRAS son las siguientes: el monitoreo y evaluación periódica del funcionamiento de los catálogos electrónicos, el de poder finalizar y suspender unilateralmente de forma total o parcial los Acuerdos Marco que se suscribieron con los proveedores, con la finalidad de garantizar que se cumplan los principios establecidos para las contrataciones con el estado y proteger el interés popular, también podrá optar por la no renovación de las ofertas de los proveedores que tengan en sus fichas producto ninguna transacción durante la vigencia del catálogo electrónico, podrá renunciar a las ofertas del catálogo electrónico cuando se encuentre en el mercado que el precio ofertado es mucho mayor o menor en comparación al catálogo electrónico.

En caso las entidades encuentren y verifiquen en el mercado condiciones más ventajosas podrán optar por la no contratación de algún bien o servicio de los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco, las cuales deben de ser objetivas y demostrables, por lo cual se deberá obtener anticipadamente una autorización de PERÚ COMPRAS, la falta de autorización se aplicara una sanción de nulidad.

El expediente de contratación es el documento que permite realiza una compra mediante los Catálogos Electrónicos, el cual debe de contener el requerimiento del bien o servicio de la parte usuaria, la certificación del crédito presupuestal, el informe que sustente la elección del bien o servicio, proveedor y la autorización de la contratación por parte de la unidad de logística.

Las entidades están en la obligación de contratar un bien o servicio que se encuentre en el catálogo electrónico de Acuerdo Marco, siempre y cuando el valor correspondiente a la ficha producto correspondiera a una Licitación Pública o Concurso Público, en cuyo caso convocara al procedimiento de selección correspondiente.

Las entidades deberán de determinar y evaluar la alternativa de contratación que sea más eficiente y beneficie a la institución a nivel de requerimiento y de capacidad presupuestaria siempre y cuando el bien o servicio se encuentre contenido en el listado de bienes y servicios comunes de la Subasta Inversa y en los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco, caso contrario el monto ofertado corresponda a una Licitación Pública o Concurso Público, en ese caso se utilizara el procedimiento de Subasta Inversa Electrónica.

Un método de contratación especial de una entidad con el estado son los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco, siendo su característica principal el de no mediar con algún procedimiento de selección, siempre y cuando estos catálogos electrónicos incluyan el bien o servicio que permita la solicitud de

su requerimiento y que también cuente con la disponibilidad de los recursos ofertados.

Otra de sus características es que es muy similar a la de una tienda virtual favoreciendo a la gestión en las contrataciones públicas bajo el enfoque de eficiencia y eficacia, considerando una ventaja diferente en su procedimiento, el mismo que va a contribuir en la optimización de la gestión de los órganos encargados de las compras públicas y a su vez permitir optimizar la gestión para el proveedor permitiéndoles pertenecer a una tienda virtual que brinda la posibilidad de acceder a múltiples oportunidades de negocio.

Como beneficios para las Entidades Públicas se tiene: la reducción de los costos que se encuentran vinculados a la ejecución de los procedimientos de selección y de almacén, la posibilidad de acceder de manera sistematizada a una gran diversidad de productos mediante el catálogo electrónico y a una gran base de datos de proveedores donde se podrá encontrar la respectiva información técnica y comercial, mediante la aplicación de filtros de búsqueda de bienes y/o servicios va a facilitar la toma de decisión de contratación, permite la posibilidad de comparar las especificaciones técnicas y comerciales acorde a la necesidad de cada entidad contratante, la posibilidad de conocer de manera sistematizada las certificaciones de calidad asociadas a los productos del catálogo electrónico resaltando las certificaciones referentes a asuntos medioambientales, permite que la formalización contractual pueda efectuarse en un día en tan solo tres pasos totalmente electrónicos, permitiendo la satisfacción real de necesidades de la entidad contratante y la posibilidad de acceder a un módulo de gestión para el seguimiento del estado de sus contrataciones.

Los proveedores cuentan con los siguientes beneficios: la reducción de los costos referentes a la ejecución de procedimientos de selección, la posibilidad de participar en diversas oportunidades de venta mediante la intervención de una sola convocatoria, permite la promoción constante de los productos que ofertados, la posibilidad de la autogestión en el registro de

mejoras de condiciones comerciales de las ofertas, favorece mayores oportunidades de negocio para la micro y pequeña empresa y de esta manera puedan contratar con las entidades públicas del estado y la posibilidad de acceder a un módulo de gestión para el seguimiento del estado de sus contrataciones.

Para que los proveedores puedan participar, necesitan los siguientes requisitos: contar con registro único de contribuyentes (RUC), deben de estar registrados (vigente) en el capítulo bienes del Registro Nacional de Proveedores (RNP), asociado al RUC, no encontrarse inhabilitados en el registro nacional de proveedores para contratar con el estado, no encontrarse suspendido para realizar contrataciones con el estado, no tener impedimentos para participar en el PROCEDIMIENTO, estos requisitos resultan de cumplimiento obligatorio, durante: el día de registro; la fase de admisión y evaluación y la fase de suscripción automática de Acuerdos Marco.

Según el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) toda entidad pública que se encuentran bajo el ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado, están en la obligación de utilizar el Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco.

Las compras corporativas, son una estrategia que nos permitirá transformar la gestión de las compras públicas con el objetivo de optimizar los recursos, fomentando de esta manera una mayor transparencia, mejorando la rendición de cuentas.

Los beneficios de una compra corporativa para las entidades públicas, son: aprovechamiento de la economía de escala, racionalización de los recursos, se disminuyen la cantidad de procesos de selección, depuración y sinceramiento de las necesidades de las entidades participantes—homogenización, mejora la capacidad de negociación, mejora supervisión, mejor planificación, generación de mercados estratégicos.

Beneficios de una compra corporativa para los proveedores: economía de escala, crecimiento empresarial, contratos de similares características, posicionamiento de marca, oportunidad de participar en un proceso corporativo, varios contratos en un procedimiento (un solo esfuerzo).

Como oportunidades corporativas se tiene los siguientes aspectos: planeamiento de la demanda, normas técnicas y organismos validadores, codificación única, trazabilidad del bien, gestión corporativa automatizada.

El origen de la logística como disciplina se da en el ambiente militar, siendo el principal objetivo el aprovisionamiento de los bienes y servicios imprescindibles en el desarrollo de las actividades de los ejércitos, al finalizar la Segunda Guerra Mundial el concepto de logística se extiende y se involucra con el mundo empresarial.

Empezando un periodo de crecimiento y expansión, el cual se caracterizó por ser un entorno estable, centrándose principalmente en la gestión de la distribución física.

Christopher, M. (1992) indica que en 1973 durante la crisis del petróleo, se presume un punto de inflexión en el concepto de la logística, iniciándose etapas de gran recesión económica, generando significativos incrementos en los costos y una fuerte inestabilidad de la demanda, obligando que las empresas planteen nuevas y audaces estrategias.

En los años setenta (70s), se genera una revolución en el área de la logística, donde se da inicio al concepto del sistema logístico (más allá de la distribución de bienes de forma física), por lo que se hace referencia a la relación que existe entre las actividades logísticas (a partir del aprovisionamiento de materias primas hasta la distribución del producto terminado al usuario final) con las demás actividades que se realizan tradicionalmente como comercial, producción, embalaje, etc.

Este sistema logístico en mención planteaba cuatro objetivos principales: el servicio hacia el cliente, la calidad, el control de costos de producción, la entrega y mantenimiento, flexibilidad y la mejora continua.

En los años ochenta (80s), la demanda genera una inseguridad forzando a las empresas a concentrarse en su actividad principal; resultando de esta manera el concepto de logística integrada, haciendo referencia a la tendencia de la desintegración de forma vertical para todas las funciones que forman la cadena de suministro.

Esta pérdida de control que fuera inadecuada en algunas ocasiones y con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, se verá obligado a que se establezcan métodos de control nuevos de forma indirecta y nuevos medios para la comunicación con nuevos participantes, siendo algunos de ellos principalmente proveedores de bienes, servicios o distribuidores.

Actualmente prevalece el enfoque de logística total, Carrasco, J. (2000) indica que en las orientaciones de la logística integrada se integran otras tales como: el respeto del medio ambiente, la aplicación de nuevas tecnologías de información, la coordinación con las oficinas o departamentos de la empresa y la adaptación a las preferencias en organización empresarial y política de recursos humanos.

No es una tarea fácil dar una definición única a la logística, existen distintas definiciones que van a resultar del punto de vista que se enfrente o intentar dar una definición única.

Se debe de tener en cuenta que ha existido tradicionalmente por varios autores una imprecisión en la conceptualización entre distribución física y logística.

Según Gutiérrez y Prida (1998), la distribución física es *“el conjunto de actividades que se ocupan del flujo de productos terminados (y del flujo de información a él asociado) desde el final del proceso de fabricación hasta que dichos productos se encuentran en manos de los clientes”*.

Siendo que de esta manera que la logística va mucho más allá, donde abarcara distintas actividades empresariales; la definición de logística por parte del Council of Logistics Management (1998) es la más acepta, que dice: *“Logística es la parte del proceso de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el eficiente y efectivo flujo (hacia arriba y hacia abajo) y almacenamiento de bienes, servicios e información entre el punto de origen y el de consumo con el objetivo de satisfacer las necesidades del consumidor”*.

Según Casanovas y Cuatrecasas (2001), considera una definición de logística integradora de la siguiente manera: *“Dado un nivel de servicio al cliente predeterminado, la logística se encargará del diseño y gestión del flujo de información y de materiales entre clientes y proveedores (distribución, fabricación, aprovisionamiento, almacenaje y transporte) con el objetivo de disponer del material adecuado, en el lugar adecuado, en la cantidad adecuada, y en el momento oportuno, al mínimo coste posible y según la calidad y servicio predefinidos para ofrecer a nuestros clientes”*.

Una definición de logística por parte de Gomez y Acevedo (2007) es: *“La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.*

Otra definición de logística por parte de Ballou (2004) es la siguiente: *“Todo el proceso que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los*

materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable”.

Como conclusión, la definición de la logística se puede decir que: la logística va a permitir planear, aplicar, controlar y mostrar las oportunidades en la mejora en el proceso del flujo de materiales, servicios, información y dinero, interviniendo entre las fuentes de adquisición y el cliente final o distribución.

La imagen que brinda el término de cadena de suministro es la de vinculación de las empresas entre sí. Si el punto de inicio para el análisis es el departamento de compras analizado desde la oferta, se observara que la empresa obtendrá un gran número de proveedores o en su defecto no los tenga, esto dependerá de algún caso muy en específico y que cada uno de ellos tiene tendrá su oportuna red de proveedores, y así repetidamente. Dando como resultado una red de proveedores.

El Ciclo Logístico detalla las actividades interdependientes de un sistema logístico, apreciándose que el proceso es un período continuo establecido en las necesidades de los usuarios, por lo que van a existir factores externos como por ejemplo las Políticas públicas que podrían modificar o afectar el funcionamiento de este ciclo.

Una característica del sistema logístico es el de adaptarse a los posteriores cambios que afecten el funcionamiento total o parcial. Un claro ejemplo podría ser: expansión del programa, decisión política, introducción de un producto nuevo, etc.

Todas las actividades logísticas que se encuentran en alguna etapa del ciclo, en consecuencia los responsables de las mismas deberán de trabajar de forma coordinada para que los eslabones de esta cadena se desempeñen convenientemente apoyándose de las actividades de soporte administrativo que a su vez seran fundamentales para el funcionamiento del sistema.

El ciclo logístico cuenta con los siguientes componentes: el eslabón principal del ciclo logístico es la atención al usuario, que tiene por finalidad el de tener el acceso correspondiente a los insumos que necesitan.

La etapa de la selección de productos la entidad deberá de seleccionar los insumos que ofrecerán a sus usuarios, por lo que se debe de tomar en cuenta las siguientes características: los programas y servicios, algunas particulares culturales, individuales y sociales de las personas y tendencias de utilización de los distintos insumos.

En la etapa de estimación de necesidades los países establecerán las necesidades de los insumos a adquirir tomando en cuenta: el requerimiento de los distintos programas y/o servicios, consumo, frecuencia de pedidos, el tipo de insumo, cantidades en Stock y cantidades necesitadas.

El proceso de la adquisición permitirá conseguir los insumos programados y seleccionados por intermedio de gestiones de compra o donación de los mismos, para ello se solicita que los procesos sean claros para la adquisición o compras del organismo institucional, la calendarización de fechas de solicitud, la entrega de pedidos en los distintos niveles y la aceptación de los insumos en sus respectivos almacenes.

El almacenamiento es la adecuación del espacio que se tiene y de las condiciones necesarias que deben tener los almacenes de sus diferentes niveles, para mantener la calidad e integridad de los insumos adquiridos, por lo que se requiere que cumplan las normativas de almacenamiento y la aplicación de un sistema de Control de Inventarios.

Al conjunto de instalaciones y transporte se le denomina distribución, por los cuales pasaran los bienes y necesita de almacenes en los diferentes niveles (instalaciones), adecuados medios de transporte y cumplir con las fechas programadas para el movimiento de los bienes.

El conjunto de datos y registros relacionados que brindan información básica para tomar de decisiones, se le denomina Sistema de Información de la Gestión Logística.

El objetivo principal de la cadena de suministros es reducir el riesgo e incertidumbre de la misma, por lo que se verá afectado de forma positiva los niveles de servicio para el cliente final, teniendo como punto principal la optimizar el sistema. Por intermedio del uso de una base de datos en común, se realiza una propuesta que se convertirá en información para el plan de desarrollo total, siendo este quien fija límites y va a orientar el normal desarrollo de los planes de inventario, por lo que será posible establecer la fuerza laboral y los programas en equipo con mayores detalles y más confiable.

Las futuras decisiones que se tomen en algún punto de la cadena de suministros tendrán un impacto (positivo o negativo) para cada uno de los componentes de la cadena. Para cumplir con los requerimientos solicitados deberán de planearse con anticipación suficiente personal, tiempo y materiales disponibles para cubrir la necesidad.

La logística es importante porque permite generar valor para los clientes, proveedores y socios de la organización. El valor de la logística está referido en términos de lugar y tiempo. Los proveedores y servicios no tendrán valor alguno a menos que estén en manos de los clientes en referencia al tiempo y lugar que deseen consumirlos.

La conveniente distribución logística permite a cada una de las actividades de la cadena de suministros una colaboración al proceso de brindar un valor añadido. Si se añade poco valor, entonces dicha actividad será cuestionada para que pueda o no existir. No obstante, se añadirá valor cuando los clientes prefieren pagar más por el bien o servicio que lo que cuesta ponerlo en sus manos. Por diferentes razones, para muchas empresas en todo el mundo, la

logística se ha transformado en un proceso de mucha importancia al momento de añadir valor.

Dentro de los temas referentes a la cadena de suministros (supply chain – en inglés) y a la actividad logística existen definiciones que normalmente son mencionadas.

La orientación cooperativa con relación a otras empresas es el uso del outsourcing (subcontratación), este término se utiliza para hacer referencia que una empresa mediante fuentes externas (terceros) realice las compras de material, insumos, ensamble y otras actividades que inicialmente se realizaban en la misma empresa. La subcontratación permite que las empresas centren sus actividades que representan su competencia básica, generando una ventaja competitiva y una considerable reducción de sus costos.

La determinación de utilizar al outsourcing para alguna actividad, tendrá consecuencias considerables tanto positivas o negativas para la gestión de la cadena de suministros, porque va a intervenir en la cantidad de actividades que se encuentren bajo el control directo de la organización y en la cadena de suministro que manejan.

La decisión que se tome no será insignificante ya que la empresa deberá tener un claro y seguro alcance de cuáles serán las capacidades principales y fundamentales y cómo serán conservadas.

Entonces el uso de outsourcing es importante para la gestión de la cadena de suministros, por sus consecuencias en términos de control y flexibilidad. Dentro de una empresa con normalidad la gerencia de materiales será la que considere que actividades se aplicaran con la modalidad de subcontratación.

Como objetivo primordial es el de satisfacer siempre la demanda requerida en función a cantidad, calidad y oportunidad, siempre con el menor costo probable para la entidad. Bajo un enfoque organizacional a las tareas de la logística se le puede considerar dos formas: como un medio para ubicar los productos en el mercado o como un sector de la empresa que diseñado y administrado correctamente contribuirá a generar ventajas competitivas.

Es por ello que actividad logística, ha provocado un considerable cambio en los requerimientos de la gerencia, durante el transcurso de los años noventa (90s) ha evolucionado, desde un gerenciamiento de intraorganización hasta el día de hoy que es mundialmente conocido como redes logísticas.

Una red logística se caracteriza por contener los siguientes elementos: proveedores, centros de producción, almacenes (centrales, nacionales, regionales, locales o de tránsito), puntos de venta y el usuario final (cliente).

Dentro de una empresa las actividades logísticas se centran primordialmente en tres áreas, la primera el del proceso de aprovisionamiento, la gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento. La segunda el del proceso de producción, la gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes plantas de procesamiento y como tercera es el proceso de distribución, la gestión de materiales entre las plantas mencionadas y los puntos finales de consumo.

Las técnicas logísticas que se utilizan para el abastecimiento y la distribución son parecidas, es por ello que la logística empresarial las integra brindando un alto grado de flexibilidad y rapidez hacia las respuestas de las demandas del mercado.

Las primeras cuatro actividades del proceso de aprovisionamiento son fundamentales, ya que se encuentran asociadas precisamente en cualquier canal logístico, y resultaran primordiales para la efectividad de las funciones logísticas, en cambio las otras se denominaran de apoyo y estas algunas

veces no serán consideradas por la gestión logística en el inicio del desarrollo de la función logística.

La actividad que inicia el movimiento de los productos y al cumplimiento de los servicios que se requieren y tiene una gran incidencia en el tiempo durante el ciclo del pedido es el procesamiento de los pedidos.

El objetivo principal de la gestión de inventarios es la de proporcionar la disponibilidad solicitada de los productos por parte de las áreas usuarias en función al tiempo y a las cantidades solicitadas.

La actividad de transporte, es imprescindible para cualquier entidad y así poder distribuir los materiales o los productos hacia los usuarios finales.

El nivel de servicio al cliente establecerá tanto al nivel y la calidad para dar una respuesta que deben de tener las actividades a lo largo de toda la cadena logística.

La actividad de las compras afectara al canal de abastecimiento, mediante esta se seleccionaran todas las fuentes, se determinaran las cantidades a comprar, el momento que serán efectuadas y la planificación de los productos. Mediante el canal de distribución se establece la cantidad de los componentes, la secuencia y el ciclo de productos., lo cual repercute en el funcionamiento logístico global, en la gestión de inventarios y la eficiencia del transporte; por eso, a veces, se consideran las dos actividades como funciones del departamento de producción.

El embalaje se establecerá contemplando los requisitos para el tratamiento, transporte, almacenaje y nivel de seguridad que se otorgados a los materiales con el fin de evitar pérdidas (vencimiento) y a su vez esta no se estropeen.

El manejo de las mercancías vincula la elección del equipo para la manipulación, el detalle de los procedimientos que se deben de seguir para la

preparar los pedidos y la devolución de productos que puedan encontrarse en condiciones defectuosas.

La gestión de la información está conformada por el recojo, el almacenaje, el procesamiento y el análisis de todos los datos que sean necesarios para el desarrollo de la planificación y el control, brindando soporte al sistema logístico.

Como conclusión, la gestión de la logística empresarial también involucrara la gestión del transporte, embalaje, almacenaje, y manipulación de materiales para la distribución y a su vez también involucra el procesamiento de pedidos, las gestión de inventarios y algunos elementos de la producción y de compras.

Hoy en día la logística es un componente esencial en la organización de una empresa. El jefe de logística, está cada vez más presente en la estructura organizativa de las empresas, asumiendo la función de coordinador y gestor toda la cadena de suministro de la empresa, asumiendo que esta iniciara desde los proveedores hasta los clientes,.

1.4 Formulación Del Problema.

Problema general:

PG: ¿Cuál es la relación entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017?

Problemas específicos:

PE1: ¿Cómo es el acuerdo marco en la Red de Servicios de Salud La Convención 2017?

PE2: ¿Cómo influye la unidad de logística en la Red de Servicios de Salud La Convención 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017?

1.5. Justificación Del Estudio.

El uso de las computadoras mediante las TIC, es de mucha importancia para realizar las actividades diarias de una empresa pública o privada, el puesto de trabajo estará de acuerdo al perfil profesional o académico que tiene cada persona es de allí que la preocupación del presente trabajo de investigación toma su horizonte hacia como el acuerdo marco influye en la unidad de logística para la adquisición de bienes o servicios mediante una herramienta informática que brinda el estado como lo son los catálogos electrónicos.

Actualmente el uso de los catálogos electrónicos en los países de América y Europa tiene un efecto positivo ya que permite la transparencia y la simplificación de procedimientos de contrataciones, brindando grandes ventajas beneficiosas tanto para las entidades públicas como para los proveedores. La aplicación de esta modalidad de contratación responde a la búsqueda de mejorar la eficiencia de la administración pública.

Los acuerdos marco van a permitir economizar en la gestión administrativa mediante la unificación en un procedimiento de los trámites necesarios para llevar a cabo una variedad de contratos y de disponer de una cartera de proveedores los cuales se fueron evaluados por el OSCE haciendo que la contratación sea más ágil y eficiente, optando por la plena aplicación de herramientas tecnológicas en el ámbito de la contratación pública, con la finalidad de hacer más sencillas y transparentes las relaciones entre los órganos encargados de contrataciones y los proveedores.

Estas herramientas tecnológicas pueden provocar en ciertas circunstancias efectos negativos tanto para los proveedores como para las entidades públicas que define la propia licitación, propiciando un entorno más favorable para la colusión, el cual su objetivo es la eliminación de los postores del mercado afectado por la licitación así como el incremento artificial de los precios, afectando delicadamente a la optimización de los recursos públicos.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis General:

HG: El acuerdo marco tiene una influencia favorable en la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017.

Hipótesis específicas:

HE1: El acuerdo marco es regular en la red de servicios de salud La Convención 2017.

HE2: La influencia de la unidad de logística es regular en la red de servicios de salud La Convención 2017.

HE3: Las dimensiones del acuerdo marco se relacionan alta y significativamente con las dimensiones de la unidad de logística en la red de servicios de salud La Convención 2017.

1.7. Objetivos.

Objetivo General

OG: Determinar la influencia del acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017.

Objetivos específicos

OG1: Determinar cómo es el acuerdo marco en la red de servicios de salud La Convención 2017.

OG2: Determinar cómo influye la unidad de logística en la red de servicios de salud La Convención 2017.

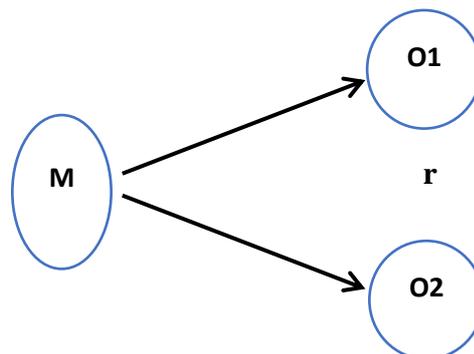
OG3: Determinar la relación entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

La presente investigación es de Nivel Básico – Descriptiva y cuantitativa por que fue necesario analizar los resultados de las encuestas que se aplicaron a los trabajadores de la red de servicios de salud La Convención, es del tipo no experimental por que no se puede manipular las variables y cuenta con un diseño de investigación Correlacional por se observó la relación de la variable independiente con la variable dependiente y descriptivo por que se estudiaron las variables acuerdo marco y unidad logística en base a las teorías ya establecidas.

Gráfico N° 01



Dónde:

- M : Muestra del estudio.
- r : Relación Directa de las variables entre Acuerdo Marco y la Unidad de Logística.
- O1 : Acuerdo Marco.
- O2 : Unidad de Logística.

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable de estudio 01:

Acuerdo Marco.

Dimensiones:

- Satisfacción del cliente
- Costo
- Confiabilidad
- Simplicidad

Variable de estudio 02:

Unidad de logística.

Dimensiones:

- Procesamiento de pedidos.
- Servicio al cliente.
- Distribución.
- Documentación.
- Evaluación de proveedores.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ACUERDO MARCO

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>OSCE define al Acuerdo Marco de la siguiente manera: Es la modalidad por la cual se selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y/o servicios que requieran y que son ofertados a través de los Catálogos Electrónicos de Convenios Marco. OSCE (2017).</p>	<p>El acuerdo marco propicia resultados rápidos y económicos de las contrataciones realizadas a través de un Catálogo Electrónico, entre las entidades contratantes y los proveedores.</p>	<p>1. Satisfacción del Cliente "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Philip Kotler. Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, Págs. 40, 41.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Aceptación • Reclamaciones • Defectos • Cumplimiento del plazo de entrega
		<p>2. Costo "pueden significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo". Del Río González, Cristóbal, Costos I, p.II-9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad • Claridad • Veracidad • Comparabilidad
		<p>3. Confiabilidad "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes)". Hernández, Fernández y Baptista (2006),</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Utilidad • Entrega a tiempo • Entrega completa.
		<p>4. Simplicidad "La simplicidad se dirige a una inocencia pura; la sencillez a una honradez sin límites. La simplicidad obedece a movimientos irreflexivos; la sencillez la inspiran los sentimientos innatos o naturales. Pedro María de Olive, Diccionario de sinónimos de la lengua castellana, París, 1891.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso rápido • Interacción adecuada • Compras rápidas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE UNIDAD DE LOGISTICA

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>La Unidad de Logística "El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo". Charles Lamb, Joseph Hair y Carl McDaniel Marketing, Sexta Edición, página 383, 2002.</p>	<p>Es la unidad que permite el proceso de administrar estratégicamente el movimiento y almacenaje de los productos terminados desde el proveedor a través de la empresa hasta el cliente".</p>	<p>1. Procesamiento de pedidos Un sistema de procesamiento de órdenes captura los datos de pedidos de los empleados de servicio al cliente o de los clientes directamente, almacena los datos en una base de datos central y envía la información para los departamentos de contabilidad y el envío, si es el caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de despacho de la orden de compra. • Cantidad de peticiones de oferta enviadas. • Cantidad de ofertas recibidas.
		<p>2. Servicio al cliente Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. José Rodríguez y Jairo Jaén Jiménez, Universidad Latina, 2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las Ordenes. • Cumplimiento de los bienes. • Entrega a Tiempo. • Calidad. • Documentación
		<p>3. Distribución «función que permite el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo» J. Lendrevie, D. Lindon y R. Laufer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entregas completas. • Fecha de entrega oportuna. • Documentación completa. • Bienes en condiciones de calidad.
		<p>4. Documentación Ciencia general que abarca el conjunto sistemático clasificado de los datos relativos a la producción, conservación,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verdadera • Legible • Exacta

		circulación y utilización de escritos y documentos de cualquier especie. Paul <u>Q1et</u> .	<ul style="list-style-type: none"> • Puntual • Completa.
		5. Evaluación de proveedores "evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización". "Proceso de compras" de la norma ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos de entrega. • Calidad de entrega • Documentación. • Nivel de cumplimiento. • Confiabilidad:

2.3. Población y muestra.

Población

La población está compuesta por los trabajadores de la Red de Salud La Convención que solicitan los pedidos de compra mediante los requerimientos de compras, el cual se detalla a continuación.

POBLACION

Varones	Mujeres
55	38

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Consta de 25 trabajadores. El muestreo se hizo de manera no probabilística intencionada o por conveniencia.

MUESTRA

Pedidos	Comprado
30	25

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, fiabilidad y validez.

Técnicas

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de encuesta para ambas variables de estudio.

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva donde el investigador recolecta los datos por medio de un cuestionario que se encuentre diseñado previamente, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, para que sea representado en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Instrumentos de recolección de datos

Para el mejor procesamiento de los datos que se encontraran en la presente investigación, se procedió a diseñar los instrumentos para la recolección de los mismos, estos fueron un cuestionario para cada una de las variables en estudio, dentro de esta se tuvo en cuenta la técnica de la encuesta, estos instrumentos se caracterizan por que están constituidas por alternativas de respuestas como se detalla en las siguientes tablas:

TABLA 1. Tecnicas – Instrumentos

TECNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACION / DIMENSIONES	VALORACION / VARIABLES
Encuesta	Cuestionario Acuerdo Marco	Siempre = 3	Siempre = 3
		Casi siempre = 2	Casi siempre = 2
		A veces = 1	A veces = 1
		Nunca = 0	Nunca = 0
Encuesta	Cuestionario Unidad Logística	Siempre = 3	Siempre = 3
		Casi siempre = 2	Casi siempre = 2
		A veces = 1	A veces = 1
		Nunca = 0	Nunca = 0

Fuente: Elaboración propia.

Validación y confiabilidad del instrumento.

Uno de los procesos muy relevantes que se utiliza con los instrumentos es la validación y confiabilidad el cual en lo posterior nos permitirá determinar si estos cuestionarios elaborados están en condiciones de ser aplicados.

Continuando con el proceso de estructuración de los cuestionarios de la presente indagación, se procedió a realizar la revisión y evaluación de estos de donde se pudo efectuar el análisis de dichos cuestionarios con sus respectivos ítems, del cual los docentes expertos en esta parte dieron su veredicto teniendo en cuenta los criterios e indicadores de la ficha de evaluación, cuyas valoraciones y calificaciones se aprecian en promedio de porcentaje en el siguiente cuadro.

TABLA 2. Cuadro de juicio de expertos

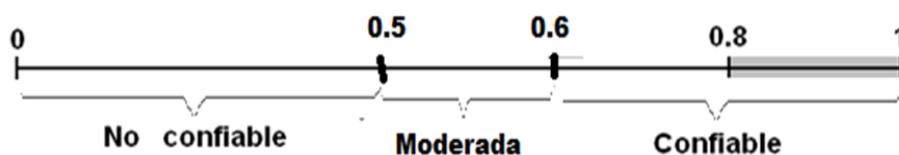
N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% DE VALORACIÓN
01	Dr. Hugo Enriquez Romero	80%
02	Dr. Waldo Enrique Campaña Morro	78%
03	Dr. Ricardo Sanchez Ortiz	80%
Promedio		79%

Fuente: elaboración propia.

De los resultados anteriores se puede apreciar en promedio de porcentaje que la validación de los cuestionarios tuvo un 80%, de aprobación, por parte de los docentes expertos, del cual se deduce que estos cuestionarios proceden a su aplicación.

Prueba estadística: Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna)

Para la determinación del índice de consistencia interna de los cuestionarios se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, cuyas valoraciones se expresan en el intervalo de confianza que se expresa más adelante, este intervalo se caracteriza por que el coeficiente de confiabilidad fluctúa entre 0 a 0.5 es no confiable, si fluctúa de 0.5 a 0.6 es moderada y si la fluctuación se da desde 0.6 a 1 será confiable.



De esta manera para observar con más detalle la confiabilidad de estos cuestionarios la bibliografía de la estadística descriptiva no muestra que los rangos de dicho coeficiente varían de la siguiente forma:

TABLA 3. Rangos de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 1.00	Muy alta

Nota: Cronbach 1951

Se aplicó la fórmula del estadístico de Alfa de Cronbach :

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left| 1 - \frac{\sum Vi}{\sum VT} \right|$$

Donde

- α : Alfa de Cronbach
- K : Número de ítems
- V_i : Varianza de cada ítem
- VT : Varianza total

Como conclusión de la variable 1: acuerdo marco, se obtiene que $\alpha > 0.8$, entonces el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	16

Confiabilidad del Instrumento para la Variable 1: Acuerdo Marco

TABLA 4. Acuerdo Marco - Estadísticas de cada elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	41,32	42,227	,556	,893
ITEM2	41,08	42,160	,553	,893
ITEM3	41,16	39,640	,600	,892
ITEM4	41,36	39,573	,634	,890
ITEM5	41,04	43,040	,453	,897
ITEM6	41,16	40,057	,558	,894
ITEM7	41,44	39,757	,671	,889
ITEM8	41,56	37,423	,788	,883
ITEM9	41,32	40,643	,779	,886
ITEM10	41,08	40,243	,728	,887
ITEM11	40,20	44,833	,264	,901
ITEM12	41,16	41,223	,738	,888
ITEM13	40,44	44,923	,200	,904
ITEM14	41,08	41,993	,509	,895
ITEM15	41,00	43,000	,417	,898
ITEM16	41,20	41,917	,620	,892

Nota: Paquete estadístico Spss versión 22

Valor de coeficiente alpha resultado = 0.899 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Como conclusión de la variable 2: unidad logística, se obtiene que $\alpha > 0.8$, entonces el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	21

Confiabilidad del Instrumento para la variable 2: unidad logística

TABLA 5. Unidad Logística - Estadísticas de cada elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	61,52	104,260	,750	,940
ITEM2	61,44	102,923	,768	,940
ITEM3	62,08	100,993	,635	,944
ITEM4	61,12	103,360	,639	,943
ITEM5	61,36	103,990	,749	,940
ITEM6	61,48	106,343	,626	,942
ITEM7	61,48	103,093	,790	,940
ITEM8	61,28	108,960	,583	,943
ITEM9	61,20	107,500	,645	,942
ITEM10	61,20	106,500	,551	,944
ITEM11	61,32	102,643	,811	,939
ITEM12	61,24	107,857	,574	,943
ITEM13	61,00	108,833	,526	,944
ITEM14	60,96	105,957	,672	,942
ITEM15	61,16	100,640	,855	,938
ITEM16	61,36	105,407	,712	,941
ITEM17	61,36	109,407	,475	,944
ITEM18	61,36	105,157	,670	,942
ITEM19	61,16	109,140	,496	,944
ITEM20	60,96	109,540	,616	,943
ITEM21	61,16	107,723	,605	,943

Nota: Paquete estadístico *Spss* versión 22

Valor de coeficiente alpha resultado = 0.945 (más detalles ver en anexos de la tesis)

2.5. Método de análisis de datos

La presente investigación tuvo un proceso exhaustivo por parte de todos los que intervinieron en este proceso de donde para su solidez y relevancia, se recurrió en un primer momento a la elaboración de los cuestionarios para obtener la opinión de los encuestados sobre la problemática de estudio, en este caso se recabo información de los trabajadores de la Red de Salud La Convención, que mediante la ayuda del asesoramiento de un docente de estadística se procedió a la tabulación respectiva de las respuestas obtenidas en dichas encuestas, que en lo posterior se procedió a la interpretación y el análisis respectivo de la tablas y gráficos encontrados, posteriormente se efectuó la prueba de hipótesis, con sus respectivas técnicas y estadísticos, cuyos programas tecnológicos que apoyaron aparte de las computadoras fueron los programas estadísticos del SPSS V22, cuyos resultados se muestran en los capítulos más adelante.

2.6. Aspectos éticos.

Rescatando los diferentes parámetros de realización del proceso de investigación el presente fue desarrollado, cuidando la confidencialidad en especial de las personas o sujetos que participaron en la encuesta, con el objetivo de no crear susceptibilidades, por otro lado dentro de las características y esquemas aprobados por la universidad, este fue estructurado respetando la normatividad.

Así mismo para el desarrollo de cada capítulo de este trabajo, se cuidó con los derechos de autor e ideas de los diferentes autores tomados en el marco teórico como en la parte metodológica, llegándose a tener un nivel de autoría sobre el presente por que se elaboró respetando las ideas transcritas de otros, mediante la técnica del parafraseo, del cual esperamos también que la respectiva investigación sea tomada al mismo nivel por futuros investigadores que tomen como antecedente este trabajo.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

Para el desarrollo del presente capítulo se tabuló los resultados de la variable de estudio acuerdo marco que consta de dieciséis ítems la misma que dividida en cuatro dimensiones satisfacción del cliente, costo, confiabilidad y simplicidad con cinco, cuatro, cuatro y tres ítems respectivamente, la variable unidad logística constituida por las dimensiones procesamiento de pedidos, servicio al cliente, distribución, documentación y evaluación de proveedores con tres, cinco, cuatro, cuatro, cinco ítems respectivamente. Se procedió a la recolección de la información para que sea procesada en el software estadístico Excel y SPSS V22. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión.

TABLA 4. Baremos para análisis de la variable acuerdo marco

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
D1: Satisfacción del cliente.	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20
D2: Costo	1 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 16
D3: Confiabilidad.	1 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 16
D4: Simplicidad.	1 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12
Variable: Acuerdo Marco	1 - 16	17 - 32	33 - 48	49 - 64

Fuente: Elaboración propia

TABLA 5. Baremos para análisis de la variable unidad logística

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
D1: Procesamiento de Pedidos.	1 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12
D2: Servicio al cliente.	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20
D3: Distribución.	1 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 16
D4: Documentación.	1 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 16
D5: Evaluación de proveedores.	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 21
Variable: Calidad de servicio.	1 - 21	22 - 42	43 - 63	64 - 84

Fuente: Elaboración propia

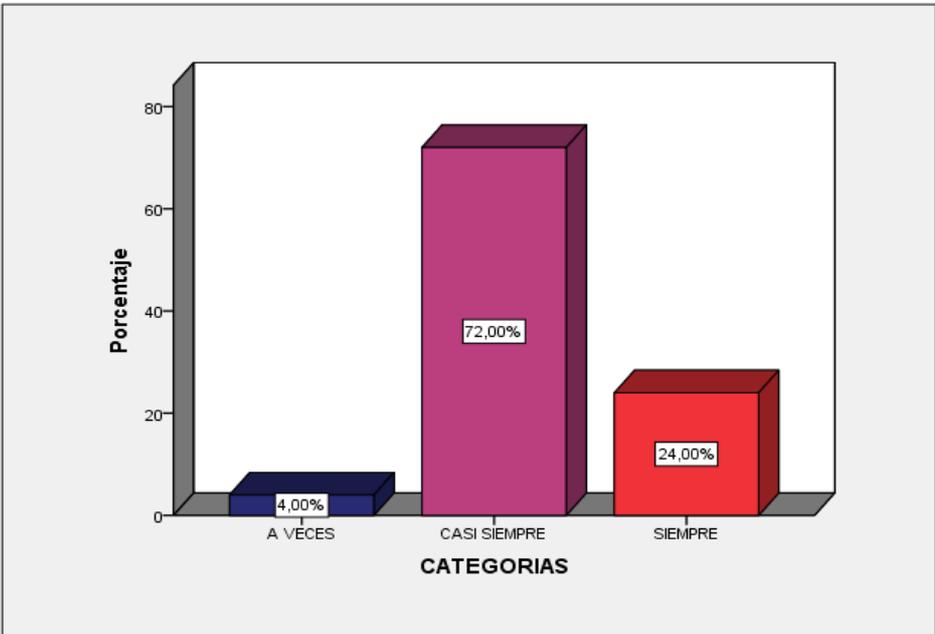
3.2. Resultados de la variable Acuerdo Marco

TABLA 6. Resultado de la variable Acuerdo Marco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,0	4,0	4,0
	CASI SIEMPRE	18	72,0	72,0	76,0
	SIEMPRE	6	24,0	24,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 1.
RESULTADO DE LA VARIABLE ACUERDO MARCO



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

En la tabla 8 y gráfico 1 se aprecia que el 4,0% de los trabajadores manifiestan que a veces, 72,00% casi siempre y 24,00% indican siempre existe satisfacción del cliente, costo, confiabilidad y simplicidad. Es decir existe la satisfacción de las áreas usuarias en la adquisición de bienes, se aprecia que los costos son los pertinentes, a su vez que existe confiabilidad y simplicidad de las acciones para realizar la adquisición de bienes por medio del acuerdo marco.

Dimensiones de la variable acuerdo marco:

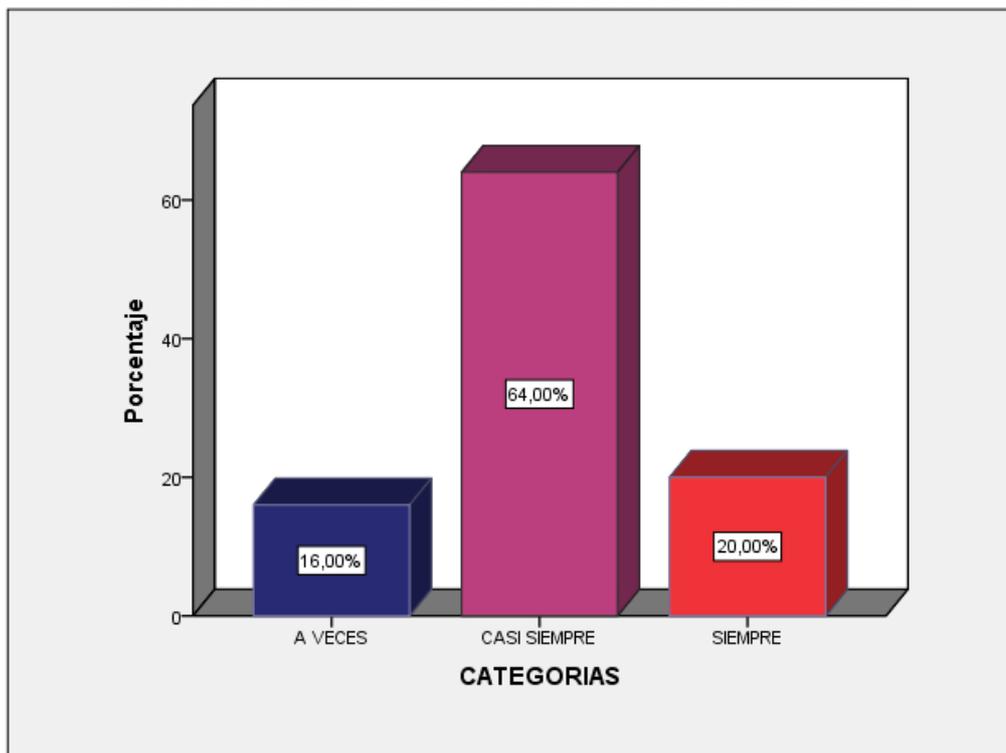
TABLA 7. RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	16,0	16,0
	CASI SIEMPRE	16	64,0	80,0
	SIEMPRE	5	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 2.

RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

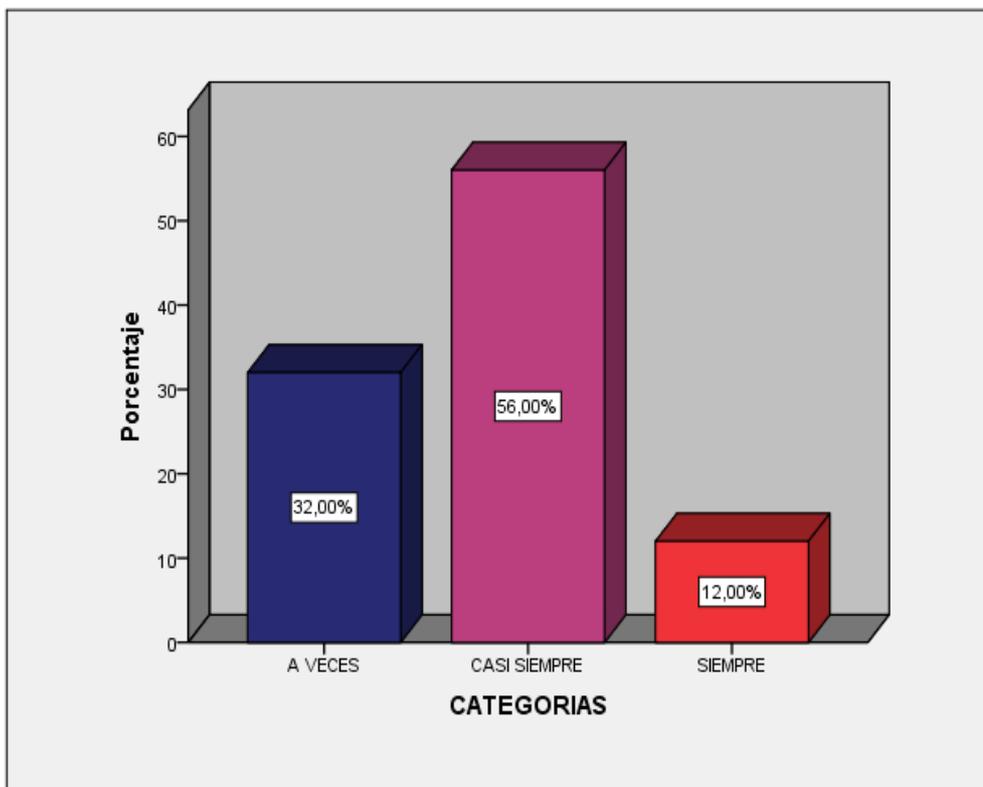
La tabla 9 y gráfico 2, se observa que los resultados de la dimensión satisfacción del cliente de los cuales el 16,00% se ubican en la categoría a veces, el 64,00% indican casi siempre y el 20,00% manifiestan que existe siempre satisfacción del cliente en la adquisiciones de bins mediante el acuerdo marco.

TABLA 8. RESULTADO DE LA DIMENSION COSTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	32,0	32,0
	CASI SIEMPRE	14	56,0	88,0
	SIEMPRE	3	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 3.
RESULTADO DE LA DIMENSION COSTO**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

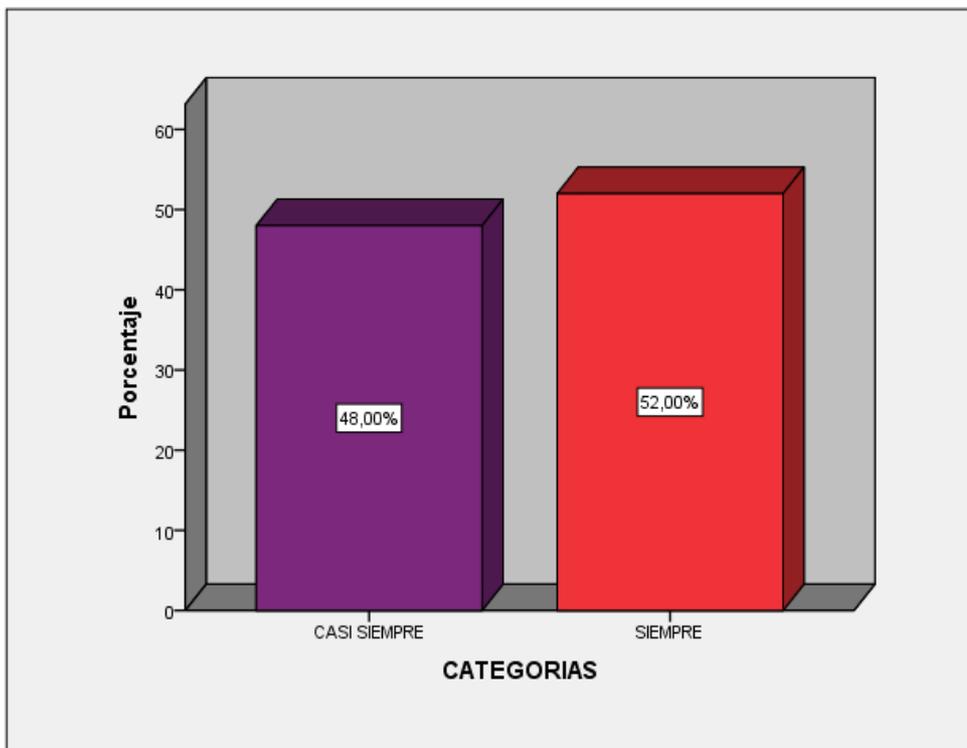
La tabla 10 y gráfico 3, se observa que los resultados de la dimensión costo de los cuales el 32,00% se ubican en la categoría a veces, el 56,00% indican casi siempre y el 12,00% manifiestan que los costos que se ofertan mediante los catálogos electrónicos del acuerdo marco son los pertinentes.

TABLA 9. Resultado de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 4.
RESULTADO DE LA DIMENSION CONFIABILIDAD**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

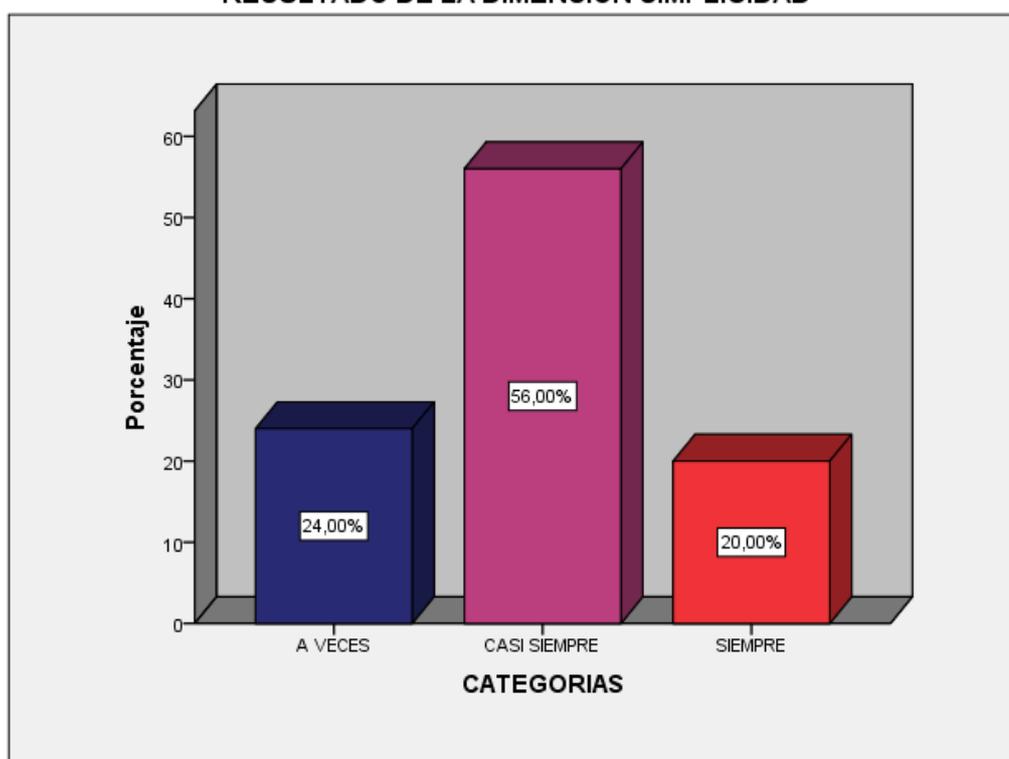
La tabla 11 y gráfico 4, se puede observar que los resultados de la dimensión confiabilidad de los cuales el 48,00% se encuentran en la categoría casi siempre y el 52,00% en la categoría de siempre, manifiestan que existe confiabilidad en la adquisición de bienes mediante los catálogos electrónicos del acuerdo marco.

TABLA 10. Resultado de la dimensión Simplicidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	6	24,0	24,0	24,0
CASI SIEMPRE	14	56,0	56,0	80,0
SIEMPRE	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 5.
RESULTADO DE LA DIMENSION SIMPLICIDAD**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

La tabla 12 y gráfico 5, se observa que los resultados de la dimensión simplicidad de los cuales el 24,00% se ubican en la categoría a veces, el 56,00% indican casi siempre y el 20,00% indica siempre, donde se manifiesta que existe simplicidad en la adquisición de bienes mediante los catálogos electrónicos del acuerdo marco.

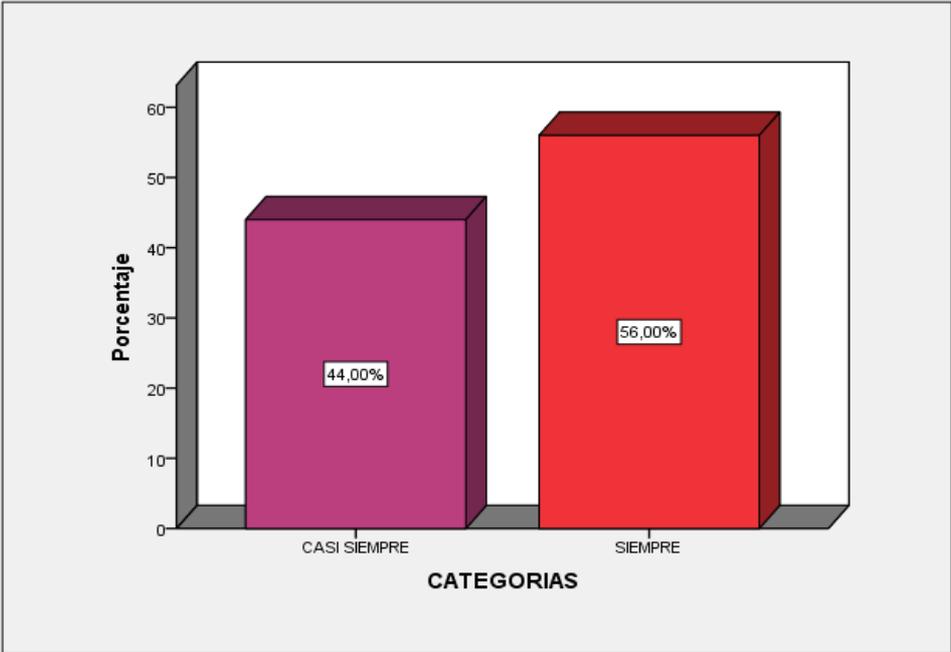
3.3. Resultados de la variable Unidad Logística

TABLA 11. RESULTADO DE LA VARIABLE UNIDAD LOGISTICA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	11	44,0	44,0	44,0
SIEMPRE	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 6. RESULTADO DE LA VARIABLE UNIDAD LOGISTICA



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

En la tabla 13 y gráfico 6 se parecía que el 44,00% de los trabajadores manifiestan que casi siempre y el 56,00% indican siempre existe procesamiento de pedidos, servicio al cliente, distribución, documentación y evaluación de proveedores. Es decir prevalece el procesamiento de pedidos por parte de la unidad de logística, a su vez se aprecia un buen servicio del cliente, se aprecia también que la distribución y documentación de los bienes es la adecuada, finalizando con que la evaluación de los proveedores es la óptima y deseada por parte de la unidad logística.

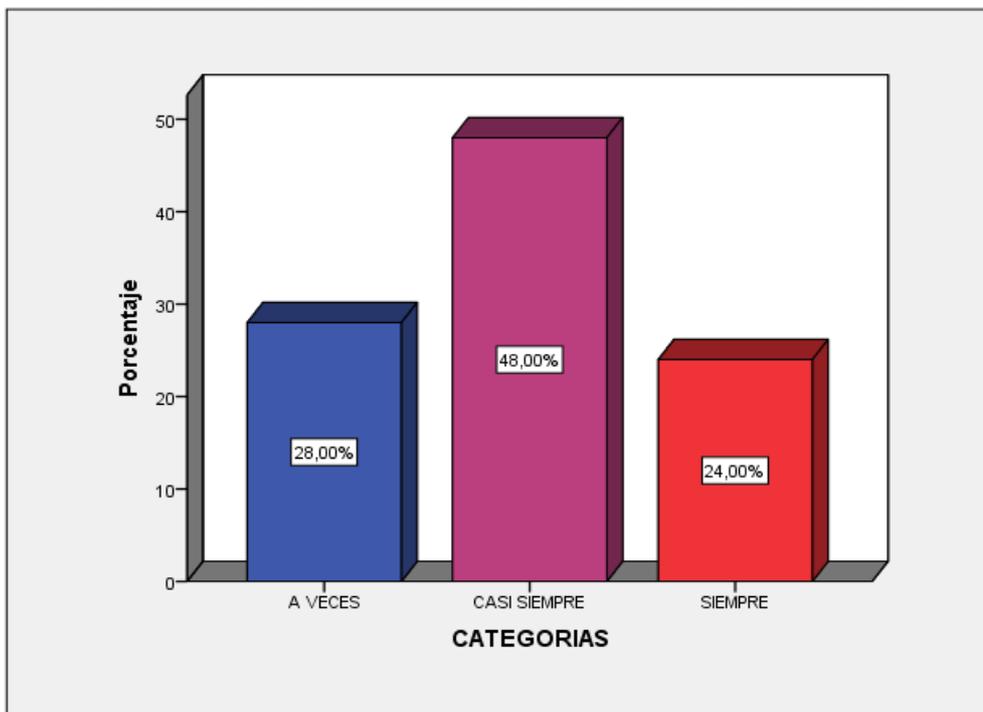
Dimensiones de la variable unidad logística:

TABLA 12. RESULTADO DE LA DIMENSION PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	28,0	28,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	76,0
	SIEMPRE	6	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 7.
RESULTADO DE LA DIMENSION PROCESAMIENTO DE PEDIDOS**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

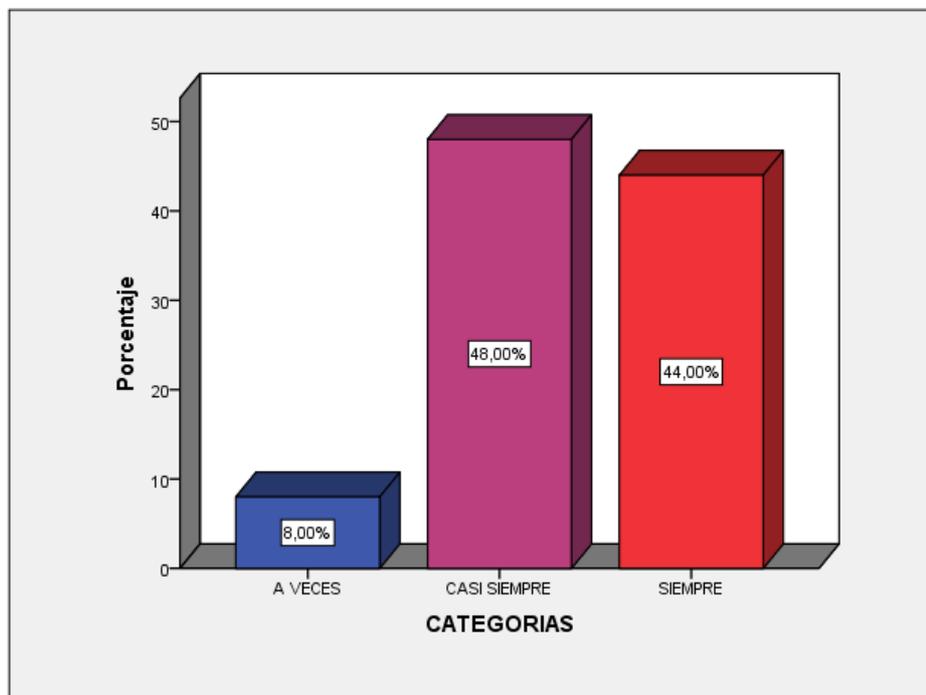
La tabla 14 y gráfico 7, se observa que los resultados de la dimensión procesamiento de pedidos de los cuales el 28,00% se ubican en la categoría a veces, el 48,00% indican casi siempre y el 24,00% manifiestan que siempre el procesamiento de pedidos es el adecuado por la unidad de logística.

TABLA 13. RESULTADO DE LA DIMENSION SERVICIO AL CLIENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	8,0	8,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	56,0
	SIEMPRE	11	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 8.
RESULTADO DE LA DIMENSION SERVICIO AL CLIENTE**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

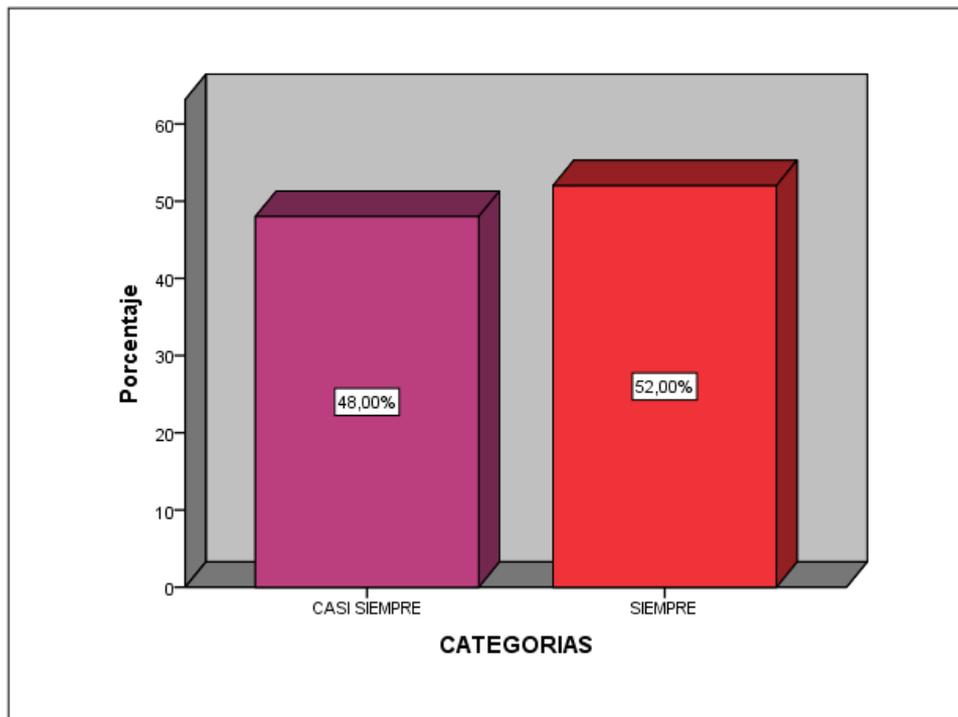
La tabla 15 y gráfico 8, se observa que los resultados de la dimensión servicio al cliente de los cuales el 8,00% se ubican en la categoría a veces, el 48,00% indican casi siempre y el 44,00% manifiestan que siempre el servicio al cliente, es decir a la parte usuaria es el adecuado por la unidad de logística.

TABLA 14. RESULTADO DE LA DIMENSION DISTRIBUCION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	48,0
	SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 9.
RESULTADO DE LA DIMENSION DISTRIBUCION**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

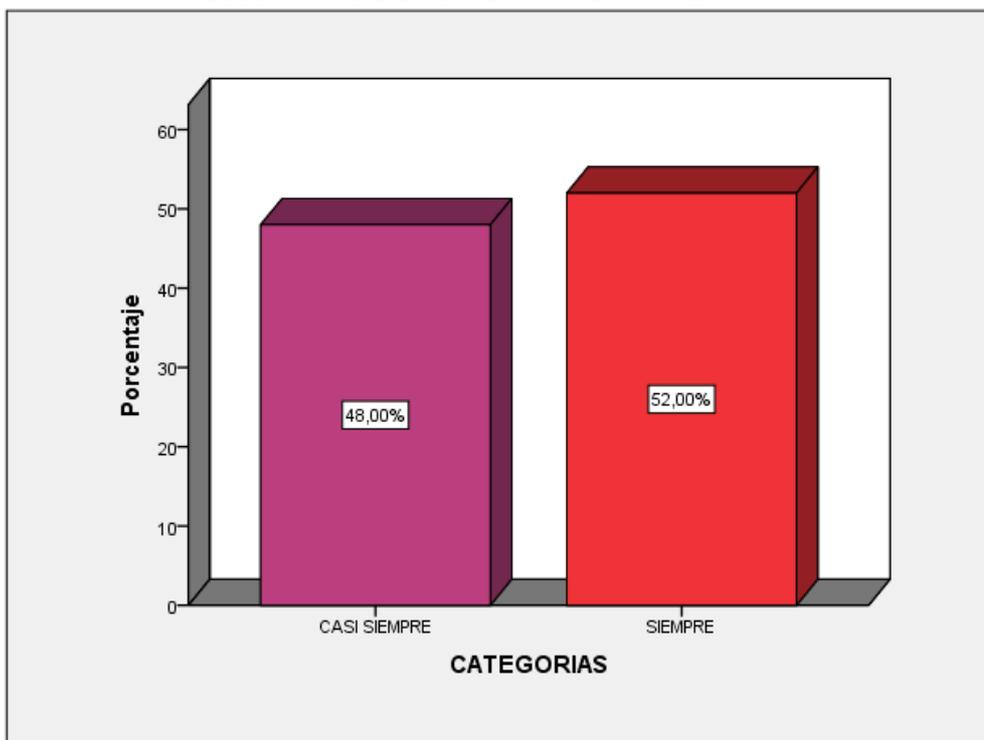
En la tabla 16 y gráfico 9, se observa que los resultados de la dimensión distribución de los cuales el 48,00% se ubican en la categoría casi siempre y el 52,00% manifiestan que siempre la distribución es óptima por parte de la unidad de logística.

TABLA 15. RESULTADO DE LA DIMENSION DOCUMENTACION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	48,0
Válido SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 10.
RESULTADO DE LA DIMENSION DOCUMENTACION**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

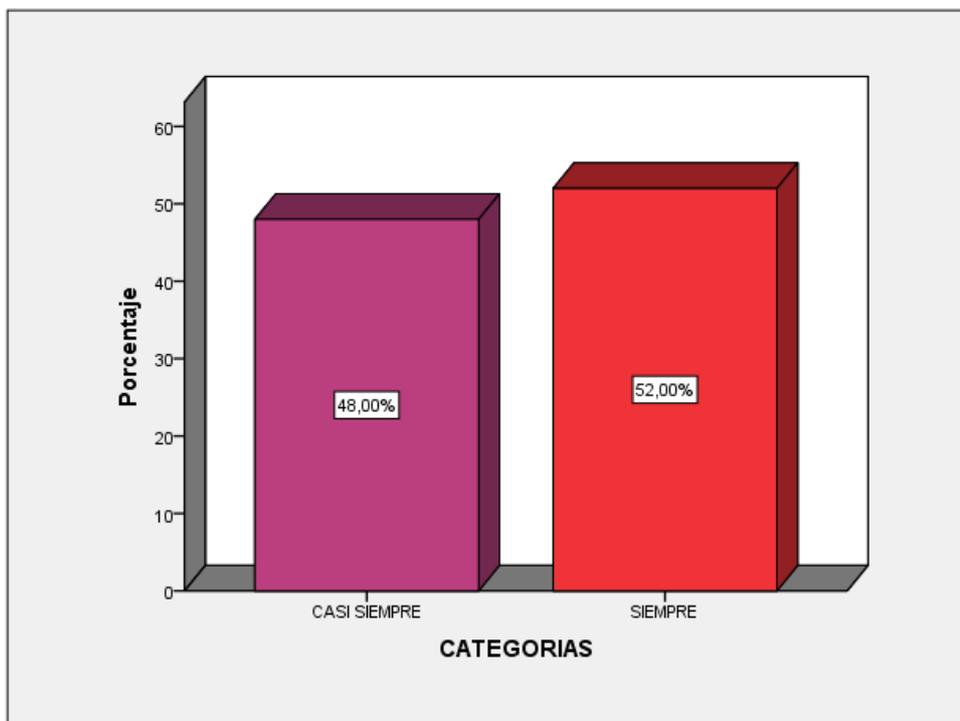
La tabla 17 y gráfico 10, se puede observar que los resultados de la dimensión documentación de los cuales el 48,00% se ubican en la categoría casi siempre y el 52,00% manifiestan que siempre la documentación que recibe la unidad de logística es la adecuada y pertinente.

TABLA 16. RESULTADO DE LA DIMENSION EVALUACION DE PROVEEDORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	48,0
SIEMPRE	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 11.
RESULTADO DE LA DIMENSION EVALUACION DE PROVEEDORES**



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis

En la tabla 18 y gráfico 11, se puede observar que los resultados de la dimensión evaluación de proveedores de los cuales el 48,00% se ubican en la categoría casi siempre y el 52,00% manifiestan siempre la evaluación de proveedores es de forma óptima y por parte de la unidad de logística de la Red de Salud La Convención.

3.4. Prueba de hipótesis

A efecto de demostrar y evidenciar las hipótesis, objeto de estudio, se llegó a hacer uso de la estadística, coeficiente de correlación Tau b de Kendall, llegando a emplear la estadística descriptiva e inferencial por medio del software: SPSS Versión 22, las cuales suministran una medida numérica de la concordancia del acuerdo marco y la unidad logística de la Red de Salud La Convención.

La valoración del Coeficiente Correlación es la siguiente

TABLA 17. Rangos de correlación.

VALOR	SIGNIFICADO
- 1	Correlación negativa grande perfecta
- 0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

3.4.1. Prueba de hipótesis General.

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_1).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

	RESULTADO DE LA VARIABLE ACUERDO MARCO	RESULTADO DE LA VARIABLE UNIDAD LOGISTICA
tau_ b de Kendall	1,000	,351*
RESULTADO DE LA VARIABLE ACUERDO MARCO	.	,040
Coeficiente de correlación Sig. (unilateral) N	25	25
RESULTADO DE LA VARIABLE UNIDAD LOGISTICA	,351*	1,000
Coeficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,040	.
	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,040 es menor que $\alpha = 0,05$.
- **R de tau b de Kendall = 0,351**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,351 el cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de estudio y el valor de $p=0,040$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

3.4.2 prueba de hipótesis específica N° 1

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_i).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión procesamiento de pedidos de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión procesamiento de pedidos de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

			RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO DE LA DIMENSION PROCESAMIENTO DE PEDIDOS
tau_	RESULTADO DE LA DIMENSION	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
b de	SATISFACCION DEL CLIENTE	Sig. (unilateral)	.	,000
Ken		N	25	25
dall	RESULTADO DE LA DIMENSION PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,000 es menor que $\alpha = 0,05$.
- **R de tau b de Kendall = 0,616**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión procesamiento de pedidos de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,661 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión procesamiento de pedidos de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

3.4.3 prueba de hipótesis específica N° 2

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_1).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión servicio al cliente de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente del variable acuerdo marco y la dimensión servicio al cliente de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

			RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO DE LA DIMENSION SERVICIO AL CLIENTE
tau_b	RESULTADO DE LA DIMENSION	Coeficiente de correlación	1,000	,578*
Kendall	SATISFACCION DEL CLIENTE	Sig. (unilateral) N	. 25	,000 25
	RESULTADO DE LA DIMENSION SERVICIO AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,578*	1,000
		Sig. (unilateral) N	,000 25	. 25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,000 es menor que $\alpha = 0,05$.
- **R de tau b de Kendall = 0,578**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión servicio al cliente de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,578 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las

dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a $0,05$; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión servicio al cliente de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

3.4.4 prueba de hipótesis específica N° 3

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_1).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión distribución de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión distribución de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

			RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO DE LA DIMENSION DISTRIBUCION
tau_b	RESULTADO DE LA DIMENSION	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
de	SATISFACCION DEL CLIENTE	Sig. (unilateral)	.	,002
Kendall		N	25	25
	RESULTADO DE LA DIMENSION DISTRIBUCION	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (unilateral)	,002	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,002 es menor que $\alpha = 0,05$.
- **R de tau b de Kendall = 0,575**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión distribución de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,575 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,002$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión distribución de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

3.4.5 prueba de hipótesis específica N° 4

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_i).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión documentación de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión documentación de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

			RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO DE LA DIMENSION DOCUMENTACION
tau_b de Kendall	RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,444*
	SATISFACCION DEL CLIENTE	Sig. (unilateral) N	. 25	,012 25
	RESULTADO DE LA DIMENSION DOCUMENTACION	Coefficiente de correlación	,444*	1,000
	DOCUMENTACION	Sig. (unilateral) N	,012 25	. 25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,012 es menor que $\alpha = 0,05$
- **R de tau b de Kendall = 0,444**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión documentación de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,444 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión documentación de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

3.4.5 prueba de hipótesis específica N° 5

1. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y alterna o investigación (H_i).

Hipótesis alterna H_1 : existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión evaluación de proveedores de la variable unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Hipótesis nula H_0 : No existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión evaluación de proveedores de la variable unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

2. Elección del Nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo $\alpha = 0.05$ es decir un nivel de confianza del 95%.

3. Elección de la prueba Estadística.

Correlaciones

			RESULTADO DE LA DIMENSION SATISFACCION DEL CLIENTE	RESULTADO DE LA DIMENSION EVALUACION DE PROVEEDORES
tau_b	RESULTADO DE LA DIMENSION	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
Kendall	SATISFACCION DEL CLIENTE	Sig. (unilateral) N	. 25	,002 25
	RESULTADO DE LA DIMENSION EVALUACION DE PROVEEDORES	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (unilateral) N	,002 25	. 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

4. Lectura del p valor.

- **P-valor = 0,05:** Como valor p-valor o sig. (unilateral) = 0,002 es menor que $\alpha = 0,05$
- **R de tau b de Kendall = 0,575**

5. Elección de la hipótesis

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión evaluación de proveedores de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

6. Conclusión

Considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,575 el cual indica que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones en estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión evaluación de proveedores de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

IV. DISCUSION

Mostrarse de acuerdo con el aplicación de las tecnologías de la información en las actividades diarias que realizan las entidades públicas, el estado peruano se ve en la necesidad de aplicar las herramientas tecnológicas actuales que nos ofrecen las tecnologías de la información, reconociendo que el uso de las mismas permite la optimización en las actividades que realizan las entidades del estado peruano.

Con respecto a los antecedentes de estudio, se encontró un trabajo de investigación referente al tema, de Altamar C. y Guerrero M., de la Universidad de los Andes de Bogotá – Colombia, titulada: Controversias contractuales en los acuerdos marco de precios, que indica que las leyes jurídicas tienen un vacío normativo, siendo muy similar a lo que ocurre en nuestro entorno actualmente ya que la normativa para la aplicación de los Acuerdos Marco tienen ciertas discrepancias y vacíos que se van solucionando a la medida y demanda, aun así las normativas con respecto a la seguridad de la información en el Perú recién está tomando fuerza siendo esta que en algunos casos ni se cumple por desconocimiento o por que no se le da la debida importancia.

Otro trabajo de investigación que se encontró siendo esta de mayor relación y de suma importancia es “El Uso de E-Commerce en las Nuevas Generaciones”, por parte de Avilés D., Cáceres M. y Leiva N de la Universidad de Chile, en el cual nos indica que las nuevas generaciones tienen mayor predisposición y experiencia en el uso de estas herramientas tecnológicas siendo Chile uno de los países pioneros en el uso de la tecnología comercio electrónico (e-commerce), en el Perú en cierta medida por parte de las entidades privadas se inició la aplicación de la tecnología en mención, al ver las bondades y facilidades que brindan está, el estado peruano opta con aplicarla generando al llamado Convenio Marco en el cual se comenzó a utilizar el comercio electrónico siendo esta una investigación relacionada a la misma pero ahora ya más afinada y segmentada mediante el Acuerdo Marco a través de la central de compras públicas Perú Compras y el OSCE.

En referencia al enunciado de la hipótesis general, la cual es: existe una relación directa y significativa entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017, considerando que el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,351 el cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de estudio y el valor de $p=0,040$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

Las entidades públicas del estado peruano deberían hacer uso de los catálogos electrónicos no como una obligación, muy al contrario permite la optimización de tiempo y costo, siendo un punto muy importante que siempre hemos venido teniendo referente a la corrupción ya que se muestra con el usos de estas herramientas tecnológicas mayor transparencia en las contrataciones con el estado.

La normativa actual debe de ser revisada y mejorada, ya que con solo colocar las clausulas anticorrupción no se llega al fin en común que se desea para la ciudadanía, teniendo en cuenta que esta normativa debe de ir a la par con la normativa de las tecnologías de la información, pilar fundamental para la aplicación del comercio electrónico.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO.- Considerando las nuevas herramientas tecnológicas que nos brinda las TIC y como el estado las va aplicando para la transparencia y optimización de recursos tanto tecnológicos y del personal. el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,351 el cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de estudio y el valor de $p=0,040$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre el acuerdo marco y la unidad de logística de la Red de Salud La Convención 2017.

SEGUNDO.- Teniendo en cuenta y como es de conocimiento que la población se va a beneficiar con las actividades que brinda la Red de Salud La Convención, el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,661 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión procesamiento de pedidos de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

TERCERO.- Las contrataciones con el estado como eje fundamental de transparencia y buenas prácticas de legalidad y veracidad, la Red de Salud La Convención como unidad ejecutora que brinda servicios de salud a la provincia de La Convención asume el rol de cliente y el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,578 el cual indica la existencia de una correlación positiva baja entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión servicio al cliente de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

CUARTO.- Las compras de los bienes y la distribución de la misma realizada por la Red de Salud La Convención mediante los programas presupuestales tienen como finalidad brindar un buen servicio de atención médica a los ciudadanos de la provincia de la convención , el estadístico Tau b Kendall

obtenido fue de 0,575 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,002$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión distribución de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

QUINTO.- Todos los bienes que ingresan al almacén central de la Red de Salud La Convención mediante las distintas modalidades de contratación que permite el estado cuenta con la documentación precisa, veraz y confiable por parte de la entidad contratante y como de los proveedores, el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,444 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las dimensiones de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión documentación de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

SEXTO.- Considerando que la Red de Salud La Convención como ente rector de los servicios de salud en la provincia de La Convención dispone de una cartera de proveedores que brindan los distintos bienes que van a ser utilizados para brindar la atención médica requerida por la población, el estadístico Tau b Kendall obtenido fue de 0,575 el cual indica que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones en estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; se concluye que existe una asociación entre la dimensión satisfacción del cliente de la variable acuerdo marco y la dimensión evaluación de proveedores de la variable unidad logística de la Red de Salud La Convención 2017.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que se aplique las herramientas tecnológicas que nos brinda las TIC, no solo a la adquisición de bienes, sino que también a la adquisición de servicios ya que eso influirá en una gestión por parte de la Red de Salud La Convención con transparencia y optimización de recursos tanto económicos, tecnológicos y recurso humano.
2. Se sugiere que el personal que utiliza los catálogos electrónicos debe presentar periódicamente las actualizaciones a los mismos y comunicados para que siga existiendo la satisfacción a los clientes y un buen procesamiento de los pedidos.
3. Se sugiere que la Red de Salud La Convención debería de brindar información a las áreas usuarias sobre los procesos de contratación con el estado, generando de esta manera satisfacción y un buen servicio al cliente.
4. Se sugiere que el personal que recepciona y distribuye los bienes adquiridos tenga conocimiento referente a los catálogos electrónicos y a las contrataciones con el estado en referencia a los plazos establecidos de entrega y sobre las penalidades.
5. Se sugiere que la Red de Salud La Convención deba tener un archivo digital de las adquisiciones que realiza mediante los catálogos electrónicos.
6. Se sugiere que la Red de Salud La Convención deba tener una base de datos actualizable de los proveedores que tengan permiso para realizar contrataciones con el estado.

VI. REFERENCIAS

- Altamar C. y Guerrero M. (2015), *Controversias contractuales en los acuerdos marco de precios*, Universidad de los Andes, Bogotá D.C.
- Avilés D., Cáceres M. y Leiva N. (2011), *El Uso de E-Commerce en las Nuevas Generaciones*, Universidad de Chile.
- Ballou, R. (2004); *logística: administración de la cadena de suministros*; P 4.
- Carrasco, J. (2000): "Evolución de los enfoques y conceptos de la logística: Su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones". *Economía Industrial* n° 331, pp. 17-34.
- Casanovas, A.; Cuatrecasas, L. (2001): "Logística empresarial". Ed. Gestión 2000.Barcelona.
- Christopher, M. (1992): "Logistics and Supply Chain Management". Pitman Publishing. London.).
- Council of Logistics Management (1998). *What It's About*. Illinois: Oak Brook
- Díaz, A. (2003). *Modelo de desarrollo de comercio electrónico B2C en los países menos desarrollados: El caso peruano*. ESAN. N° 8, 14 pp.
- Disposiciones Aplicables A Los Catálogos Electrónicos De Acuerdos Marco*. (2017).DIRECTIVA N° 007-2017-OSCE/CD.
- Domínguez T. y Durand N. (2015), *Análisis descriptivo de la problemática de las contrataciones estatales en el marco del sistema de abastecimiento público*.
- Gutiérrez, G.; Prida, B. (1998): "Logística y distribución física". Ed. McGraw Hill. Madrid.
- Layme R. (2017), *El catálogo electrónico de acuerdo marco y los costos logísticos en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Ley N° 30225: *Ley de Contrataciones del estado (modificado por el Decreto Legislativo N° 1341. Vigente desde el 03 de abril de 2017) y su Reglamento (DS 350-2015-EF)*.

- M.I. Gómez Acosta, J.A. Acevedo Suárez. La Logística Moderna en la Empresa. Volumen I, 2007.
- Masamura, F. (2018). La central de Compras Públicas. Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS, 18 pp.
- Medina G. y Mezarina J. (2012), Compras electrónicas: el convenio marco de útiles de escritorio como herramienta para el funcionario público en el periodo 2010 – 2012, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Medina, V. (2018). Compras Corporativas y los beneficios de las economías de escala. Dirección de Compras Corporativas, 12 pp.
- OSCE y PERÚ COMPRAS (2016). Convenio de Cooperación Interinstitucional. 9 pp.
- Pau Cos, J. y Navascués, R. (1998). Manual de logística integral. España. Ediciones Díaz de Santos.
- PERU COMPRAS. (2018). Transformando las compras públicas: más tecnología menos corrupción. Perú Compras, 2, 20.
- Platzar, H. y Rub, S. (2014). Los Acuerdos Marco Internacionales ¿Un Instrumento para Imponer los Derechos Humanos Sociales? FRIEDRICH EBERT STIFTUNG. 21 pp.
- Romero J. (2015) El concepto del convenio marco en la contratación electrónica pública, Universidad de Costa Rica.
- Unión Europea. (2013). Acuerdo Marco. Diario Oficial de la Union Europea, 23.

ANEXOS

ANEXO 01: “ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017”

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES: ACUERDO MARCO

Estimado compañero (a), a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Acuerdo Marco y la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017 dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración. Marque con una x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
SATISFACCION DEL CLIENTE					
01	¿El tiempo de espera para la recepción de los bienes es adecuado?				
02	¿Lo cotizado por los proveedores es aceptable?				
03	¿Los reclamos son atendidos oportunamente?				
04	¿Los bienes recibidos defectuosos son reemplazados oportunamente?				
05	¿El plazo de entrega por parte de los proveedores se cumple?				
COSTO					
06	¿Son útiles los costos otorgados al área usuaria?				
07	¿Son precisos los costos otorgados al área usuaria?				
08	¿Son veraces los costos otorgados al área usuaria?				
09	¿Son comparables los costos otorgados al área usuaria?				
CONFIABILIDAD					
10	¿Se encuentran disponibles los bienes solicitados?				
11	¿Son útiles los bienes solicitados por el área usuaria?				
12	¿Es confiable el tiempo de entrega establecido por los proveedores?				
13	¿La entrega es completa por parte de los proveedores?				
SIMPLICIDAD					
14	¿El acceso para cotizar en Perú compras es rápido?				
15	¿La interacción en Perú Compras es fácil?				
16	¿La generación de una orden de compra es rápida en Perú compras?				

**ANEXO 02: “ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017”
ENCUESTA A LOS TRABAJADORES: UNIDAD DE LOGISTICA**

Estimado compañero (a), a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Acuerdo Marco y la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017 dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración. Marque con una x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS				
01	¿El tiempo de despacho de la orden de compra se realiza oportunamente?				
02	¿La unidad de logística envía cotizaciones de manera oportuna a los proveedores?				
03	¿El área usuaria tiene acceso a las ofertas recibidas en la plataforma de Perú Compras?				
	SERVICIO AL CLIENTE				
04	¿El cumplimiento de las órdenes de compra son transparentes?				
05	¿El cumplimiento de los bienes solicitados en Perú Compras es adecuado?				
06	¿El tiempo de la entrega de los bienes solicitados es oportuno?				
07	¿Los bienes entregados cumplen con los estándares de calidad?				
08	¿El proveedor envía la documentación requerida?				
	DISTRIBUCION				
09	¿La entrega de los bienes por parte de la red de servicios de salud la convención al área usuaria es completa?				
10	¿La distribución de los bienes se realiza según lo solicitado por el área usuaria?				
11	¿La entrega del Pedido de Comprobante de Salida es la adecuada?				
12	¿La bienes entregados por de la red de servicios de salud la convención al área usuaria son de calidad?				

DOCUMENTACION					
13	¿El Pedido de Comprobante de Salida contiene datos veraces?				
14	¿El Pedido de Comprobante de Salida es de manera legible?				
15	¿El Pedido de Comprobante de Salida contiene datos exactos?				
16	¿El Pedido de Comprobante de Salida se genera oportunamente?				
EVALUACION DE PROVEEDORES					
17	¿El plazo de entrega de los proveedores es acorde a lo establecido en la cotización?				
18	¿Los proveedores entregan bienes de calidad?				
19	¿La documentación presentada por los proveedores es completa?				
20	¿Los proveedores cumplen con entregar según lo cotizado?				
21	¿Las cotizaciones entregadas por los proveedores son confiables?				

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA				
<p>GENERAL ¿CUAL ES LA RELACION ENTRE EL ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017?</p>	<p>GENERAL DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017</p>	<p>GENERAL EL ACUERDO MARCO TIENE UNA INFLUENCIA FAVORABLE EN LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017</p>	<p>Variable de estudio 1: ACUERDO MARCO</p> <p>Variable de estudio 2: UNIDAD DE LOGISTICA</p>	<p>Nivel: Descriptivo. Tipo: El nivel de investigación básico-descriptivo Diseño: Correlacional.</p> <p>M $\begin{matrix} \rightarrow & O1 \\ & r \\ \rightarrow & O2 \end{matrix}$</p> <p>Dónde: M: Muestra de estudio O1: Acuerdo Marco O2: Gestión de compras g: relación directa entre el acuerdo marco y la unidad de logística.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población: La población está constituida por las compras de la red de servicios de salud La Convención el cual se detalla a continuación.</p> <p>TOTAL DE COMPRAS POR ACUERDO MARCO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PEDIDOS</th> <th>COMPRADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: 55</p> <p>MUESTRA: La selección para la muestra se hizo de manera no probabilística INTENSIONADA.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>METODOS DE ANALISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS-v.22.</p>	PEDIDOS	COMPRADO	30	25
PEDIDOS	COMPRADO							
30	25							
<p>ESPECIFICOS</p> <p>¿CÓMO ES EL ACUERDO MARCO EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017?</p> <p>¿COMO INFLUYE LA UNIDAD DE LOGISTICA EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017?</p> <p>¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DEL ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017?</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>a) DETERMINAR COMO ES EL ACUERDO MARCO EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017</p> <p>b) DETERMINAR COMO INFLUYE LA UNIDAD DE LOGISTICA EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017.</p> <p>c) DETERMINAR LA RELACION ENTRE EL ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGISTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>EL ACUERDO MARCO ES REGULAR EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017</p> <p>LA INFLUENCIA DE LA UNIDAD DE LOGISTICA ES REGULAR EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017.</p> <p>LAS DIMENSIONES DEL ACUERDO MARCO SE RELACIONAN ALTA Y SIGNIFICATIVAMENTE CON LAS DIMENSIONES DE LA UNIDAD DE LOGISTICA EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>V.1 ACUERDO MARCO</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Costo Confiable Simplicidad <p>V.2 UNIDAD DE LOGISTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesamiento de pedidos Servicio al cliente Distribución Documentación Evaluación de proveedores 					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04: MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE: ACUERDO MARCO

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
• <i>Satisfacción del cliente</i>	• Tiempo medio de espera	31%	05	¿El tiempo de espera para la recepción de los bienes es adecuado?	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
	• Aceptación			¿Lo cotizado por los proveedores es aceptable?	
	• Reclamaciones			¿Los reclamos son atendidos oportunamente?	
	• Defectos			¿Los bienes recibidos defectuosos son reemplazados oportunamente?	
	• Cumplimiento del plazo de entrega			¿El plazo de entrega por parte de los proveedores se cumple?	
• <i>Costo</i>	• Utilidad	25%	04	¿Son útiles los costos otorgados al área usuaria?	
	• Claridad			¿Son precisos los costos otorgados al área usuaria?	
	• Veracidad			¿Son veraces los costos otorgados al área usuaria?	
	• Comparabilidad			¿Son comparables los costos otorgados al área usuaria?	
• <i>Confiabilidad</i>	• Disponibilidad	25%	04	¿Se encuentran disponibles los bienes solicitados?	
	• Utilidad			¿Son útiles los bienes solicitados por el área usuaria?	
	• Entrega a tiempo			¿Es confiable el tiempo de entrega establecido por los proveedores?	
	• Entrega completa.			¿La entrega es completa por parte de los proveedores?	
• <i>Simplicidad</i>	• Acceso rápido	19%	03	¿El acceso para cotizar en Perú compras es rápido?	
	• Interacción adecuada.			¿La interacción en Perú Compras es fácil?	
	• Compras rápidas.			¿La generación de una orden de compra es rápida en Perú compras?	
Totales		100 %	16		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 05: MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE: UNIDAD DE LOGISTICA

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
• Procesamiento de pedidos	• Tiempo de despacho de la orden de compra	14%	03	¿El tiempo de despacho de la orden de compra se realiza oportunamente?	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
	• Cantidad de peticiones de oferta enviadas.			¿La unidad de logística envía cotizaciones de manera oportuna a los proveedores?	
	• Cantidad de ofertas recibidas			¿El área usuaria tiene acceso a las ofertas recibidas en la plataforma de Perú Compras?	
• Servicio al cliente	• Cumplimiento de las Órdenes	24%	05	¿El cumplimiento de las órdenes de compra son transparentes?	
	• Cumplimiento de los bienes.			¿El cumplimiento de los bienes solicitados en Perú Compras es adecuado?	
	• Entrega a Tiempo.			¿El tiempo de la entrega de los bienes solicitados es oportuno?	
	• Calidad.			¿Los bienes entregados cumple con los estándares de calidad?	
	• Documentación			¿El proveedor envía la documentación requerida?	
• Distribución	• Entregas completas.	19%	04	¿La entrega de los bienes por parte de la red de servicios de salud la convención al área usuaria es completa?	
	• Fecha de entrega oportuna.			¿La distribución de los bienes se realiza según lo solicitado por el área usuaria?	
	• Documentación completa y exacta.			¿La entrega del Pedido de Comprobante de Salida es la adecuada?	
	• Bienes en condiciones de calidad.			¿La bienes entregados por de la red de servicios de salud la convención al área usuaria son de calidad?	
• Documentación	• Verdadera	19%	04	¿El Pedido de Comprobante de Salida contiene datos veraces?	
	• Legible			¿El Pedido de Comprobante de Salida es de manera legible?	
	• Exacta			¿El Pedido de Comprobante de Salida contiene datos exactos?	
	• Puntual			¿El Pedido de Comprobante de Salida se genera	

				oportunamente?	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Plazos de entrega. 	24%	05	¿El plazo de entrega de los proveedores es acorde a lo establecido en la cotización?	
	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de entrega 			¿Los proveedores entregan bienes de calidad?	
	<ul style="list-style-type: none"> Documentación completa. 			¿La documentación presentada por los proveedores es completa?	
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento. 			¿Los proveedores cumplen con entregar según lo cotizado?	
	<ul style="list-style-type: none"> Confiabilidad: 			¿Las cotizaciones entregadas por los proveedores son confiables?	
Total		100%	21		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 06: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Juan Josue Carbajal Blas
MENCIÓN : Magister en Gestión Pública
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... Adelvaclo
.....
.....

2. CONTENIDO:

..... Adelvaclo
.....
.....

3. ESTRUCTURA:

..... tener estructura
.....
.....

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... Ninguna otra
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
Dr. Hugo Enriquez Romero
ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
Dr. Hugo Enriquez Romero
DNI: 23867838
N° de Celular 98 4407580

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Acuerdo Marco y la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017".
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR : Juan Josue Carbajal Blas

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... *Ninguna a.k.*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2016


Dr. Hugo Enriquez Romero
ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
Dr. *Hugo Enriquez Romero*
DNI : *23863530*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Juan Josue Carbajal Blas
MENCIÓN : Magister en Gestión Pública.
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... ADECUADO

2. CONTENIDO:

..... ADECUADO

3. ESTRUCTURA:

..... BIEN ESTRUCTURADO

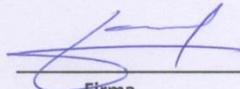
III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... NINGUNO

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Firma

Dr. WALDO ENRIQUE CATAPAÑA MOREO

DNI: 23 933923

N° de Celular 98464 8727

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017.
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR : Juan Josue Carbajal Blas

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

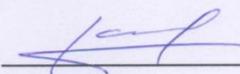
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2018



 Firma

Dr. WALDO FERRER CAMPANA MORO

DNI : 23933923

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Juan Josue Carbajal Blas
MENCIÓN : Magister en Gestión Pública
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... Aceptable

2. CONTENIDO:

..... Aceptable

3. ESTRUCTURA:

..... Buena estructura

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... Ninguna

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. F. Ricardo Sánchez Ortiz
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
DNI: 23807533
N° de Celular 94674563

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "Acuerdo Marco y la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud La Convención 2017".
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR : Juan Josue Carbajal Blas

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				2	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				2	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				2	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				2	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
 Ninguna

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2018


 Dr. F. Ricardo Sánchez Ortiz
 ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
 Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
 DNI : 23843537

ANEXO 07: BASE DE DATOS ACUERDO MARCO

VARIABLE 1: ACUERDO MARCO																					
DIMENSION	SATISFACCION DEL CLIENTE					SUBTOTAL	COSTO				SUBTOTAL	CONFIABILIDAD				SUBTOTAL	SIMPLICIDAD			SUBTOTAL	TOTAL
ITEMS	1	2	3	4	5		6	7	8	9		10	11	12	13		14	15	16		
1	2	2	3	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	2	4	11	3	3	3	9	37
2	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	9	3	3	2	3	11	3	3	2	8	40
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	11	50
4	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	49
5	2	2	1	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	2	7	35
6	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	3	9	56
7	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	4	3	11	47
8	4	4	4	3	2	17	3	3	2	3	11	3	4	2	2	11	2	2	2	6	45
9	2	2	2	2	3	11	4	3	2	2	11	3	4	3	4	14	2	2	2	6	42
10	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	3	3	3	9	47
11	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	4	3	10	53
12	3	2	3	3	3	14	4	3	2	2	11	3	3	2	4	12	2	2	2	6	43
13	2	3	2	2	2	11	2	1	1	1	5	2	3	2	3	10	2	2	2	6	32
14	3	3	2	2	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	2	3	3	8	48
15	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	6	2	4	2	3	11	2	2	2	6	33
16	3	3	4	2	3	15	3	2	2	3	10	4	4	3	3	14	3	2	3	8	47
17	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	9	52
18	2	2	3	3	3	13	3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	4	3	3	10	46
19	2	3	3	4	4	16	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	4	3	3	10	53
20	2	3	2	1	3	11	2	2	2	2	8	2	4	3	4	13	3	3	3	9	41
21	2	3	3	2	3	13	4	2	2	2	10	2	4	3	4	13	3	3	2	8	44
22	2	2	1	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	2	3	2	7	35
23	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	3	3	3	9	47
24	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	6	2	4	2	3	11	2	2	2	6	33
25	2	3	2	1	3	11	2	2	2	2	8	2	4	3	4	13	3	3	3	9	41
TOTAL	63	69	67	62	70	331	67	60	57	63	247	69	91	67	85	312	69	71	66	206	1096

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 08: BASE DE DATOS UNIDAD DE LOGISTICA

VARIABLE 2: UNIDAD LOGISTICA																											
DIMENSION	ROCESAMIENTO DE PEDIDO			SUBTOTAL	SERVICIO AL CLIENTE					SUBTOTAL	DISTRIBUCION				SUBTOTAL	DOCUMENTACION				SUBTOTAL	EVALUACION DE PROVEEDORES					SUBTOTAL	TOTAL
ITEMS	1	2	3		4	5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20	21		
1	2	3	3	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	64
2	2	2	2	6	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	2	3	2	2	9	2	4	4	4	3	17	57
3	3	3	3	9	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	61
4	4	4	3	11	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	71
5	2	2	1	5	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	53
6	4	4	3	11	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	2	2	3	4	11	3	3	4	4	4	18	74
7	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	15	64
8	3	4	1	8	4	4	4	3	3	18	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	72
9	3	4	1	8	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	16	73
10	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	80
11	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	78
12	3	3	2	8	4	3	2	3	2	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	2	3	2	3	3	13	63
13	3	2	2	7	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	61
14	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	75
15	2	2	1	5	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	49
16	3	4	1	8	2	3	3	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	68
17	3	4	3	10	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	4	3	17	74
18	3	2	3	8	3	4	2	2	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	2	13	57
19	2	3	3	8	4	3	2	3	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	73
20	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	2	3	3	3	14	46
21	3	3	3	9	4	3	2	2	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	18	68
22	2	2	1	5	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	53
23	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	80
24	2	2	1	5	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	3	12	49
25	2	2	1	5	1	2	2	2	2	9	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	2	3	3	3	14	46
TOTAL	71	73	57	201	81	75	72	72	77	377	79	79	76	78	312	84	85	80	75	324	75	75	80	85	80	395	1609

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 9: SOLICITUD DE RECOLECCION DE DATOS

Quillabamba, 05 de junio de 2018

Sr.

Med. FRANK FRED CARRILLO PINO.

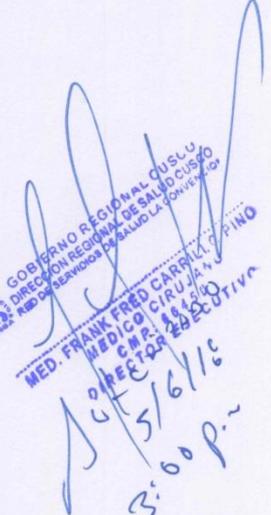
Dir. EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVNECION.

Estimado Director:

Reciba ante todo un cordial saludo. Por medio de la presente, solicito su autorización con el propósito de aplicar los instrumentos de recolección de datos correspondientes al proyecto de investigación (tesis) titulado: **“Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud la convención”**, para poder optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

De antemano agradezco su valiosa colaboración, que permitirá el éxito del proyecto y culminar exitosamente esta etapa de formación académica a nivel de posgrado.


Ing. Juan Josue Carbajal Blas.
DNI: 43089604


GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION
MED. FRANK FRED CARRILLO PINO
MEDICO CIRUJANO
CMR. 22510
DIRECTOR EJECUTIVO
5/6/18
3:00 P.M.



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

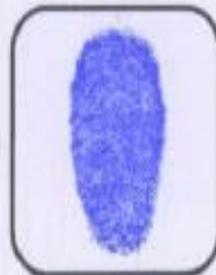
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **JUAN JOSUE CARBAJAL BLAS**, identificado con DNI N° **43089604** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: **43089604**



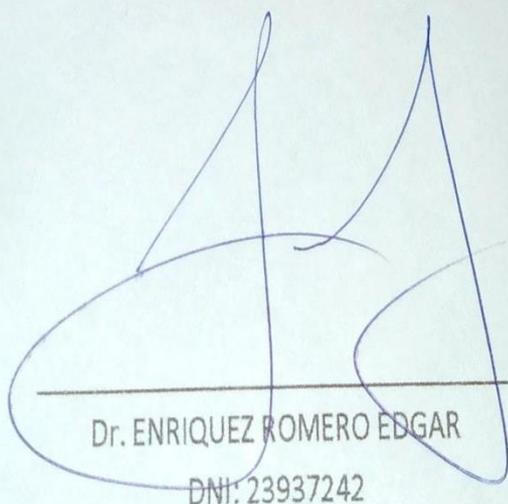
Trujillo, 31 de Julio del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: ACUERDO MARCO Y LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCIÓN 2017, del estudiante CARBAJAL BLAS, JUAN JOSUE, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 31 de Julio del 2018


Dr. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR
DNI: 23937242