



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del área de abastecimiento de la Gerencia Regional
de Transportes y Comunicaciones de La Libertad 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Montenegro Vallejos, Brenda Carolina (ORCID: 0000-0001-5355-2456)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: 0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mis padres Rita y Oscar, a mi hermana, Linda y a mi sobrino Christopher, quienes son mi fortaleza para seguir adelante con mis objetivos, que me apoyaron desde el día que decidí iniciar esta maestría; de igual manera a mis compañeros de aula que con sus aportes y confraternidad demostraron ser grandes profesionales.

Agradecimiento

Estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios, y todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de esta investigación, a mis asesores Jorge Luis Diaz Agreda, Heyner Yuliano Márquez Yauri, Manuel Eduardo Vilca Tantapoma, por la orientación, el seguimiento, sugerencias y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido durante el desarrollo de la Tesis

También quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros de la Escuela de Postgrado, por su amistad y colaboración. Así mismo dar las gracias a la Gerencia Regional de Transportes de La Libertad, por su colaboración en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte empírica de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.	iii
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación:	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización:.....	12
3.3. Escenario de Estudio:	12
3.4. Participantes:.....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	13
3.6. Procedimientos:.....	13
3.7. Rigor científico:.....	14
3.8. Método de análisis de datos:.....	14
3.9. Aspectos éticos:	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VII. REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	34

Índice de Tablas

Tabla 1:Técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación	13
Tabla 2: Niveles de relación de eficiencia de la Gestión de Compras respecto a las áreas usuarias de la GRTC-LL.....	22
Tabla 3: Eficiencia Gestión de Almacenamiento de la GRTC-LL.....	24
Tabla 4: Eficiencia de la Gestión de Distribución de la GRTC-LL.....	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Flujograma Proceso de Compras de la GRTC-LL.	17
Figura 2. Flujograma proceso de almacenamiento de la GRTC-LL.	18
Figura 3. Flujograma del proceso de la gestión de distribución de la GRTC-LL.	20
Figura 2. Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 2.	23
Figura 5. Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 3.	25
Figura 6. Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 4.	27

Resumen

La presente investigación se desarrolló en la institución pública Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad (GRTC-LL) ubicada en la ciudad de Trujillo; para el desarrollo de esta investigación participaron 23 áreas usuarias pertenecientes a la institución. El tipo y diseño de la investigación fue aplicada y de enfoque cualitativo; por su diseño se ajustó al método de estudio de casos y tuvo como objetivo principal evaluar la gestión de abastecimiento de la GRTC-LL. El resultado que se obtuvo de dicha evaluación y al estar comprendida entre los porcentajes de 60% y 79% de eficiencia, se determinó que la gestión de abastecimiento es regular; y se concluyó que este resultado es producto del incumplimiento de las normas decretadas por la OSCE y las directivas de la institución para su funcionamiento por parte del personal que además no está debidamente capacitado para cumplir con sus funciones dentro de la institución.

Palabras claves: evaluar, gestión, abastecimiento, regular.

Abstract

This research was carried out at the public institution Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad (GRTC-LL) located in the city of Trujillo; 23 user areas belonging to the institution participated in the development of this research. The type and design of the research was applied with a qualitative approach; its design was adjusted to the case study method and its main objective was to evaluate the supply management of the GRTC-LL. The result obtained from this evaluation, which was between 60% and 79% efficient, determined that the supply management is regular; and it was concluded that this result is the result of the non-compliance with the norms decreed by the OSCE and the directives of the institution for its operation by the personnel who are not properly trained to carry out their functions within the institution.

Keywords: evaluating, managing, supplying, regulating.

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2002 el Perú decidió reestructurar su función de gobierno en el área de transporte, es por eso que decidió crear en cada departamento una sede regional para las atenciones de los transportistas de nivel regional y nacional para los trámites correspondientes sobre transporte terrestre denominándolas Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones y así descentralizar las funciones que solo se podían tramitar en Lima a excepción de las autorizaciones de residuos peligrosos (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones)

La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad ubicada en la ciudad de Trujillo, se ha visto con muchos inconvenientes al momento de manejar sus recursos internos, como lo son en las áreas de compras, almacén y distribución, cuyo principal problema es la elaboración del cuadro de necesidades anual por parte de cada jefe de cada área usuaria, quienes después de haber entregado su requerimiento anual, en el transcurso del año necesitan más materiales; incurriendo en nuevas compras o contratando nuevos servicios con la finalidad de poder cumplir con sus metas asignadas.

Cuando el área usuaria se ve en la necesidad de incurrir en un nuevo pedido debido a que se encuentran en la fecha donde deben cumplir sus metas; es allí donde se presenta otro problema relacionado a realizar modificatorias del contrato de acuerdo a la necesidad por urgencia en donde se elige realizar la modificación presupuestaria para el requerimiento del pedido adicional, ya que los recursos monetarios no son suficientes para cubrir las necesidades del año, debido a que siempre el presupuesto es asignado en el mes de marzo, y mayormente se realizan las modificaciones en los meses de abril, julio, setiembre, noviembre o depende de la necesidad del área usuaria, teniendo en cuenta que el clasificador 2.6 que son bienes patrimoniales solo se puede modificar cada 3 meses, y el clasificador 2.1 que son bienes y

servicios de cualquier índole, es modificable cuando sea necesario según la justificación que se dé del área usuaria y del área de Planificación.

Cabe mencionar que cada cuadro de necesidades se realiza el último trimestre de cada año donde cada jefe de área realiza su presupuesto de acuerdo a las metas dadas para el año siguiente, siendo el tamaño de pedido el problema para calcular, ya sea por el mal manejo del área por parte de sus colaboradores poco capacitados, y que además no reciben periódicamente capacitaciones, o que están desinformados acerca del gasto público en el Perú o en la región, ya que se debería tener en cuenta que si el gasto público aumenta debido a los salarios de los trabajadores públicos es para mejorar el tiempo y calidad de servicio a los usuarios, pero este hecho no se ve reflejado en ninguna institución. La gestión de Logística ayuda a las empresas privadas y públicas a mejorar su competitividad en el mercado, al tener todo debidamente organizado y establecido, para mantener todo esto activo, se incurren en varios costos como los de recepción, almacenamiento, control del inventarios y despacho. Al mejorar la gestión de estas sub-áreas, lograremos dar mejor atención a las áreas auxiliares, y éstas a nuestros usuarios, coordinando debidamente las actividades anuales que se presenten en la institución y minimizar así el efecto directo en el aumento del gasto público. Es por estas razones que se desea conocer concretamente como se encuentra el nivel de gestión del área de abastecimiento.

Para dicha investigación se ha formulado el problema que se presenta en la entidad de la Gerencia Regional: ¿Cómo es la Gestión de abastecimiento en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?, lo que nos lleva a proponer la siguiente hipótesis: La Gestión de abastecimiento en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad 2020 es REGULAR.

Se han planteado los siguientes objetivos, el general: Evaluar la gestión del área de abastecimiento en la Gerencia Regional de Transportes y

Comunicaciones –La Libertad 2020; y los específicos: Evaluar la gestión del proceso de compras en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones –La Libertad 2020; Evaluar la gestión del proceso de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones –La Libertad 2020; Evaluar la gestión del proceso de distribución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones –La Libertad 2020, ya que esto ayudara a determinar si la gestión del área de abastecimiento es buena, regular o mala.

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos como antecedentes, el artículo científico publicado en Argentina por la Dra. Kent (2018) titulado "*Gestión y Evaluación de la Sustentabilidad Organizacional*", el cual tiene como objetivo principal evaluar la sustentabilidad organizacional en las empresas, el estado y las organizaciones civiles mediante los modelos de administración sustentable MAS y de evaluación de la sustentabilidad organizacional (MESO), fue una investigación explicativa y obtuvo como resultados que las instituciones están vinculadas con la comunidad mediante el tipo de relación que existe entre clientes y proveedores, políticas de comercio y distribución internas y externas, el nivel de concientización del personal, clientes, proveedores respecto al impacto socio-ambiental derivado del consumo de bienes y de recursos, el cual se integran en un sistema de nueve perfiles interconectados manteniendo una relación de causa-efecto y mejora continua, y concluye que para lograr la sustentabilidad organizacional viable es importante advertir a todos los individuos que deben contribuir con su aprendizaje y conocimiento para lograrlo.

En la investigación de Pelayo y Ortiz (2019) publicada en México, titulada "*La Satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco*" cuyo objetivo principal es conocer las necesidades de la empresa que contrata servicios de logística internacional, así como cuál es el factor determinante por el cual ellos basan su decisión de contratación, identificar cuál es el impacto que logra tener la calidad en el servicio, utilizaron herramientas como la técnica Delphi, método VARIMAX donde se analiza la rotación de factores, modelos de regresión estadísticos, factores con el Alfa de Conbach, una escala de Lickert para una muestra de 170 ejecutivos de compras además de entrevistarlos; y en sus resultados obtuvieron que un 99% el comportamiento de la satisfacción del comprador del servicio de logística, el profesionalismo muestra el personal tiene una alta significancia de 1%, servicio efectivo con una significancia de 5%, en la variable lealtad, se encuentra que la recomendación tiene una alta significancia de 1% y afecta de manera positiva a la satisfacción.

En el trabajo de investigación de Alcocer y Knudsen (2019) publicado en Lima, titulado “*Desempeño Integral de los Procesos Logísticos en una Cadena de Suministro*” cuyo objetivo principal es desarrollar un procedimiento general que permita medir el desempeño integral de los procesos logísticos en las líneas de presillado de la empresa grafica de Villa Clara, para identificar los problemas que afectan su desempeño en los procesos de compras, servicio al cliente y el proceso de transporte interno, aplicaron entrevistas, método de expertos, métodos multicriterios, técnicas estadísticas, observación directa y análisis de registros; y obtuvieron como resultados que el proceso de compras fue valorado de no eficaz, sus indicadores de nivel de cumplimiento de los proveedores y suministros recibidos completos estaban evaluados de mal, pues solamente el 63 % de los suministros recibidos están a tiempo y el 72 % recibidos completos. El indicador de conformidad de los suministros tiene un comportamiento aceptable del 97 % de los suministros recibidos conformes con los requisitos pactados con los clientes.

En el trabajo de investigación realizado por Gómez (2019), titulado “*Control interno y Procesos Logísticos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – Junín*”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el control interno se relaciona con los procesos logísticos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, y obtuvo como resultados mediante el coeficiente de Spearman que la relación es de manera directa; y concluye que la supervisión de los procesos logísticos es casi nula, debido a que nunca se establecieron los procedimientos para evaluar a proveedores.

En cuanto a las teorías utilizadas para el desarrollo de esta investigación podemos mencionar la Gestión Logística, como concepto que indica que son todas las actividades que conforman la cadena de suministros, este proceso implica desarrollar un producto o servicio que llegue al cliente final y además satisfaga sus necesidades (Mora, 2001).

Entre las funciones básicas que cumple la logística es la de **controlar el inventario** ya que de este control de productos en stock depende si el pedido estará listo para cuando el cliente lo solicite, **procesos operativos o tareas de almacén** el cual es planear y controlar los recursos materiales y humanos, entre los cuales resaltan el PICKING el cual reúne todos los datos de pedido de cliente y lo desarrolla con el objetivo de que las tareas no tengan errores, y se mantenga la calidad que requiere el cliente, además busca mejorar la productividad coordinando las estanterías, carretillas, métodos organizacionales y tecnológicos con la finalidad de obtener ventaja competitiva mediante la exactitud y la rapidez con la que operan; otra de las funciones de la logística es la **distribución**, la cual tiene que ver con el transporte del producto desde el almacén hasta antes de ser entregado al cliente final ya sea en el mercado o en su domicilio; la **trazabilidad** es conocer el producto desde el momento que es producido hasta que llega al cliente final partiendo desde el proceso de compra hasta la venta final; y la **logística inversa** que se rige mediante las normas de medio ambiente y devoluciones de pedidos (Sierra De La Figueroa, 2005).

Teniendo en cuenta estas funciones de la logística podemos mencionar que el control de inventarios y procesos operativos se relacionan directamente con las compras de abastecimiento del almacén, lo que da inicio a la fuente y cantidades que se deben adquirir para poder operar los siguientes procesos (Meana, 2017)

La evaluación de la Gestión Logística en cualquier institución o empresa, se mide en base al rendimiento actual de la cadena de suministros, y se comparan con otras mediciones para poder determinar el rendimiento real entre estas mediciones tenemos: Mediciones de Inventario, iniciamos con el conteo físico de unidades, según su unidad de medida, y se registra donde corresponda, para ello tenemos 3 formas de hacerlo, en valor promedio de inventario agregado, semanas de aprovisionamiento y rotación del inventario (Donald, 2015)

El almacenamiento tiene como función principal conservar la calidad del producto que ingresa hasta su utilización en el área productiva y si no son utilizados proceden a venderse como producto terminado, con el objetivo de mantener actualizados todos los registros físicos que se emplean para tener documentado lo que se tenga dentro del almacén, mediante el uso correcto del Kardex, así la empresa o institución controla eficientemente el dinero empleado en esta actividad. (Sierra De La Figueroa, 2005).

El proceso para controlar las existencias o inventarios, se clasifica en tres formas: inventarios físicos, de tránsito (empleados en la cadena productiva, es decir lo que entra para ser utilizado y lo que se entrega al siguiente proceso de la cadena), y por último el inventario teórico, las consecuencias de tener un manejo deficiente de inventarios traería consecuencias como exceso de materiales, desperdicio de los mismos y un stock muy variado (Escudero, 2014).

Entre los beneficios de la Gestión Logística es que a través de ellos se generan más recursos financieros los cuales pueden ser utilizados o reutilizados para comprar otros materiales, además brindan el beneficio de planificar las compras, realizar una lista y conocer el stock que necesitamos para empezar a producir un producto o servicio; la gestión de compras permite controlar el flujo del dinero a invertir, reduciendo considerablemente los desperdicios de materiales o su reutilización; además se logra que la empresa o institución más competitiva mejorando el control de los recursos financieros; mediante la función de Compras en la gestión logística se logra el óptimo abastecimiento a lo largo de la cadena de suministros, además permite tener en orden la documentación incluyendo la negociación con los proveedores, ahorrar en gastos y lograr satisfacer las necesidades del cliente en cuanto en el tiempo requerido de entrega (Mora, 2001).

Dentro de las actividades que realiza la Gestión de Compras se encuentran: la distribución de los materiales, equipos, insumos y tecnología que ayudan

en la realización del producto final, gestionar los proveedores, que incluye la búsqueda del proveedor o proveedores, identificación, selección del proveedor o proveedores y la evaluación de los materiales para elaborar el producto, con el objetivo de proceso lo más factible para la empresa o institución con la finalidad de minimizar costos, delegar actividades, planear estrategias y/o políticas de compras para poder cumplir con los objetivos y costos de los servicios determinados (Mauleon, 2006).

Es importante identificar quien será el encargado de escoger los productos o servicios a adquirir, ya que el jefe será el encargado de decidir donde se comprarán dichos productos, además se tener especificado quienes son los compradores o el usuario final (Cervera, 2010)

Se debe evaluar cuáles son las necesidades por las que se necesita comprar, como: identificar cuáles son las Especiales tales como maquinarias, mobiliario, tecnología, etc. que se encuentran dentro de la inversión para realizar el producto. Las compras anticipadas son aquellas que se realizan con la intención de prevenir ante una subida de precios, escases, etc. (Escudero Serrano, 2014) Las compras estacionales que se realizan en base a data de años anteriores; a diferencia de las rutinarias que son las que se realizan día a día para satisfacer las necesidades diarias; las compras de oportunidad son aquellas que se hacen a bajo precio o precio costo con la intención de obtener algún beneficio adicional. Y las compras de urgencia que se realizan generalmente sin comparar costos o presupuestos ya que se necesita con urgencia satisfacer la necesidad del cliente (Maria, 2016).

Es necesario estudiar el ciclo de proceso para identificar los compradores sus necesidades y que los llevan a comprar el producto que se ofrece con la finalidad de mejorar la estrategia de negociación con el proveedor o proveedores (Montoya, 2002). Por ejemplo, para empresas industriales sus compras se basan en lo que se necesita para elaborar el producto, para empresas comerciales buscan precios más competitivos, y las empresas de

servicios lo único que buscan es satisfacer las necesidades de los clientes. (Montoya, 2002).

Las etapas que sigue la gestión de decisión de compras empiezan con el cálculo de las necesidades que incluye cantidades específicas, tiempo requerido y las fechas de entrega. El cálculo monetario se realiza una vez que se han seleccionado los proveedores con los que se va a trabajar, después se emite la lista de pedido (Maria, 2016).

Para elegir los materiales correctos en el tiempo correcto se debe elaborar una lista de requerimientos para satisfacer la necesidad de abastecimiento la cual debe incluir información de los proveedores, el lugar donde se encuentran, la categoría a la que pertenecen según fuentes de información comerciales (Montoya, 2002).

Las fases que intervienen para decidir dónde comprar son las siguientes: planificación de la lista de requerimientos donde se detallan los materiales que se deben utilizar y el tiempo para el cual debe estar disponible y siempre se toma en cuenta aquella área con menos stock. El objetivo de designar el equipo de compras es que ellos deberán evaluar los proveedores, las especificaciones técnicas que deben cumplir el producto o productos que se necesitan comprar, y establecer el presupuesto de la compra, contactar a los proveedores y comparar el precio por unidad y por lote, evaluar posibles descuentos comerciales, recargos por aplazamiento de pagos, gastos de envases, embalajes, transportes y seguros. (Escudero, 2014).

Se debe considerar la posibilidad de tener varias cotizaciones de varios proveedores del producto para poder realizar el prorrateo de gastos comunes en beneficio de la empresa o institución. (Maria, 2016)

Finalmente, el contrato de compra y la solicitud del pedido formalizan el compromiso entre la empresa y el proveedor o proveedores, se establecen las fechas de abastecimiento y de pago, el objetivo principal de esta etapa

es especificar la cantidad de los materiales, precio, calidad de los productos, costos extras como los de embalajes y de transportes, garantías, revisión de precios, condiciones del servicio de post venta. (Escudero, 2014).

Terminado el proceso de compras los productos son colocados en el almacén, a disposición del jefe del área, y del cual depende recibir los productos, verificar que lleguen en buen estado sin fallas que puedas perjudicar el proceso de elaboración del producto final y establecer su control hasta que sean necesitados por el área productiva o cliente final (Abusada, 2008)

El registro o control de existencias o de stocks es muy importante ya que sirve para mantener organizado el almacén o área de trabajo para poder abastecer a las áreas usuarias en el lugar y tiempo oportuno, lo que hoy en día se le conoce como el JIT (just in time). Si se controla efectivamente todos los artículos de abastecimiento, y se gestiona adecuadamente los almacenes, planificando la correcta rotación de existencias se puede minimizar la cantidad de productos obsoletos o caducados, lo que es factible para la empresa o institución, y aumentar la ventaja competitiva (Fogarty, 2017)

Los principales errores que se cometen en una empresa, en cuanto al tema de gestión logística, y que se procura evitar son: no tener a tiempo los materiales, no tener la cantidad adecuada del producto, costos de inventarios elevados, apuntamos a reducir estos problemas para garantizar que la empresa no se llene de existencias obsoletas. De la logística depende que la línea de producción no se quede paralizada por falta de algún insumo, al contrario, la idea es siempre reducir mermas, pero lo más importante es tener a todos los proveedores en la misma frecuencia. Todos deben participar del proceso con el objetivo de entender las necesidades de las empresas, y sus clientes, para poder dar un servicio adecuado. Estos puntos deben estar muy bien coordinados para evitar el mal trabajo en la cadena de suministros. Por ello, debemos generar capital humano competitivo; perfiles

que sean expertos de una logística, como un área de especialización y contar con infraestructura adecuada. Si una empresa o institución cuenta con capital humano adecuado, la infraestructura desarrollada y un sistema reducido y eficiente, toda esa cadena ayudara a que sea competitiva (Moreno, 2019)

Gasto público: es una característica de la administración pública en el Perú entendida como la capacidad del Estado para proveer bienes y servicios con estándares adecuados y que permitan conseguir los objetivos planteados (Abusada, 2008).

Flujo-grama de procesos: es fácil de elaborar y se utiliza simbología para representar un proceso productivo desde su inicio y su final así como los procedimientos que participan en la elaboración de éste, los responsables, documentos, clientes y otros. La simbología utilizada se encuentra descrita en el anexo 2. Permite observar, evaluar y eliminar cuellos de botella o actividades repetitivas dentro del proceso o sistema (Chiavenato, 2003).

Escala de Likert: esta metodología permite realizar encuestas para conocer la opinión de varias personas ya que permite medir el grado de satisfacción o de conformidad hacia determinada pregunta de cierto tema a investigar, además permite jerarquizar los datos como nominales, ordinales, intervalo y de relación. (Valbuena, 2020)

Alfa de Crombach: permite medir el nivel de fiabilidad de un instrumento de investigación el cual se interpreta como el valor aproximado u obtenido es más cercano a 1 la fiabilidad de la escala es mayor, se considera que los valores superiores a 0.6 son suficientes para garantizar que así sea (Crisman, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Por su finalidad fue Aplicada: porque se utilizaron bases científicas y metodologías de la Ingeniería Industrial debidamente comprobadas para dar solución a la realidad problemática planteada la investigadora.

Por su enfoque fue cualitativa; porque estuvo basado en la recolección de datos, además no fue manipulada ni modificada la variable respecto a la realidad.

Por su alcance fue Descriptiva porque se describieron las dimensiones de la investigación.

Por su diseño la investigación fue del tipo de **estudio de casos**, ya que estuvo enfocada a la evaluación de la gestión de abastecimiento de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización:

Las categorías: Gestión de compras, Gestión de almacén, Gestión de Distribución y **subcategorías:** Experiencia Laboral, Medio de Comunicación, Proveedores, Proceso de Compras, Gestión de Riesgos, Control de entrada y salida de materiales, Control de la Documentación, Proceso de Distribución, Supervisión de la Distribución, Distribución a Tiempo, Desempeño de área, Conformidad de la documentación, Registro valorizado del inventario, Registro en SIGA, Influencia del control de documentos en la gestión de abastecimiento

3.3. Escenario de Estudio:

El escenario de estudio fueron las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, ubicada en la provincia de Trujillo, distrito de Trujillo, la cual está conformada por 23 áreas usuarias quienes son a quienes la gestión de abastecimiento les provee de los materiales necesarios para cumplir con sus metas anuales.

3.4. Participantes:

Se consideraron a los 23 jefes o directivos de cada área usuaria que forma parte de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, y cuyo tiempo de servicio se encuentra comprendido a partir de un año y más de cinco años, siendo algunos de ellos

especialistas en su área como administradores, contadores, comunicadores, sistemas de comunicación, abogados, especialistas en seguridad vial y documentación. Además de tener fácil acceso para poder aplicar los instrumentos de investigación planificados para obtener los datos respectivos que ayuden a evaluar la gestión de abastecimiento en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación

Fases de Estudio	Técnicas	Herramienta	Fuentes de Información	Tratamiento	Resultados Esperados
Evaluar la gestión del proceso de compras en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Observación Encuesta	Flujograma MS Excel Cuestionario SPSS Matriz de Triangulación	Data Recopilada Datos obtenidos	Análisis, comparación de información obtenida anteriormente	Elaboración del flujo grama de procesos de la gestión de compras.
Evaluar la gestión del proceso de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Observación Encuesta	Flujograma MS Excel Cuestionario SPSS Matriz de Triangulación	Data Recopilada Datos obtenidos	Análisis, comparación de información obtenida anteriormente	Elaboración del flujo grama de procesos de la gestión de almacén.
Evaluar la gestión del proceso de distribución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Observación Encuesta	Flujograma MS Excel Cuestionario SPSS Matriz de Triangulación	Data Recopilada	Análisis, comparación de información obtenida anteriormente	Elaboración del flujo grama de procesos de la gestión de distribución.

Fuente y Elaboración: La autora

3.6. Procedimientos:

El procedimiento de recolección de datos en esta investigación inició con la observación de los procedimientos que el personal de la institución realizaba dentro de sus actividades, debido a que se consideraron como influyentes en la gestión de abastecimiento para determinar si es buena,

regular o mala; estos procedimientos se ilustraron mediante el uso de los diagramas de flujo tanto para la gestión de compras, de almacenamiento y distribución; para analizar esta información se hizo uso de la matriz de triangulación. Paralelo a esto se les envió a los jefes de cada una de las 23 áreas usuarias un encuesta relacionada con su experiencia laboral, medios de comunicación, proveedores, procesos de compras, gestión de riesgos, control de entrada y salida de materiales, control de la documentación, proceso de distribución, supervisión de la distribución, distribución a tiempo, desempeño de área, conformidad de la documentación, registro valorizado del inventario, registro en siga, influencia del control de documentos en la gestión de abastecimiento; abarcando de esta forma las gestiones de compras, de almacenamiento y distribución; estos datos obtenidos se analizaron mediante la estadística descriptiva.

3.7. Rigor científico:

La credibilidad de la presente investigación se centró en los siguientes aspectos: A partir de la indagación de cómo es la gestión de compras, distribución y almacén de las áreas usuarias con participación de los jefes o directivos de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

Por medio de la valoración de los instrumentos de investigación por expertos. Estimación valorativa de los datos e información obtenida de los instrumentos aplicados. Experiencia laboral de los jefes o directivos de la GRTC-LL y su relación con el tema de investigación. La triangulación está dada por enfoques metodológicos propios de la investigación.

3.8. Método de análisis de datos:

El análisis de datos que se utilizó en esta investigación fue en un inicio aplicar la técnica de diagrama de flujo, para diagnosticar los procesos de compras, almacenamiento y distribución. Por medio de la estadística descriptiva se resumió la información recolectada de los jefes de cada área usuaria encuestados mediante la distribución porcentual y figuras

de barras. Y para la interpretación de los resultados se utilizó la técnica de triangulación de datos.

3.9. Aspectos éticos:

Este proyecto de investigación no fue copiado, y además contó con la autorización formal por parte de la institución pública como lo es la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad con el objetivo de desarrollar dicha investigación en el área de logística, además los datos obtenidos fueron verificados metodológicamente por la autora para probar su veracidad.

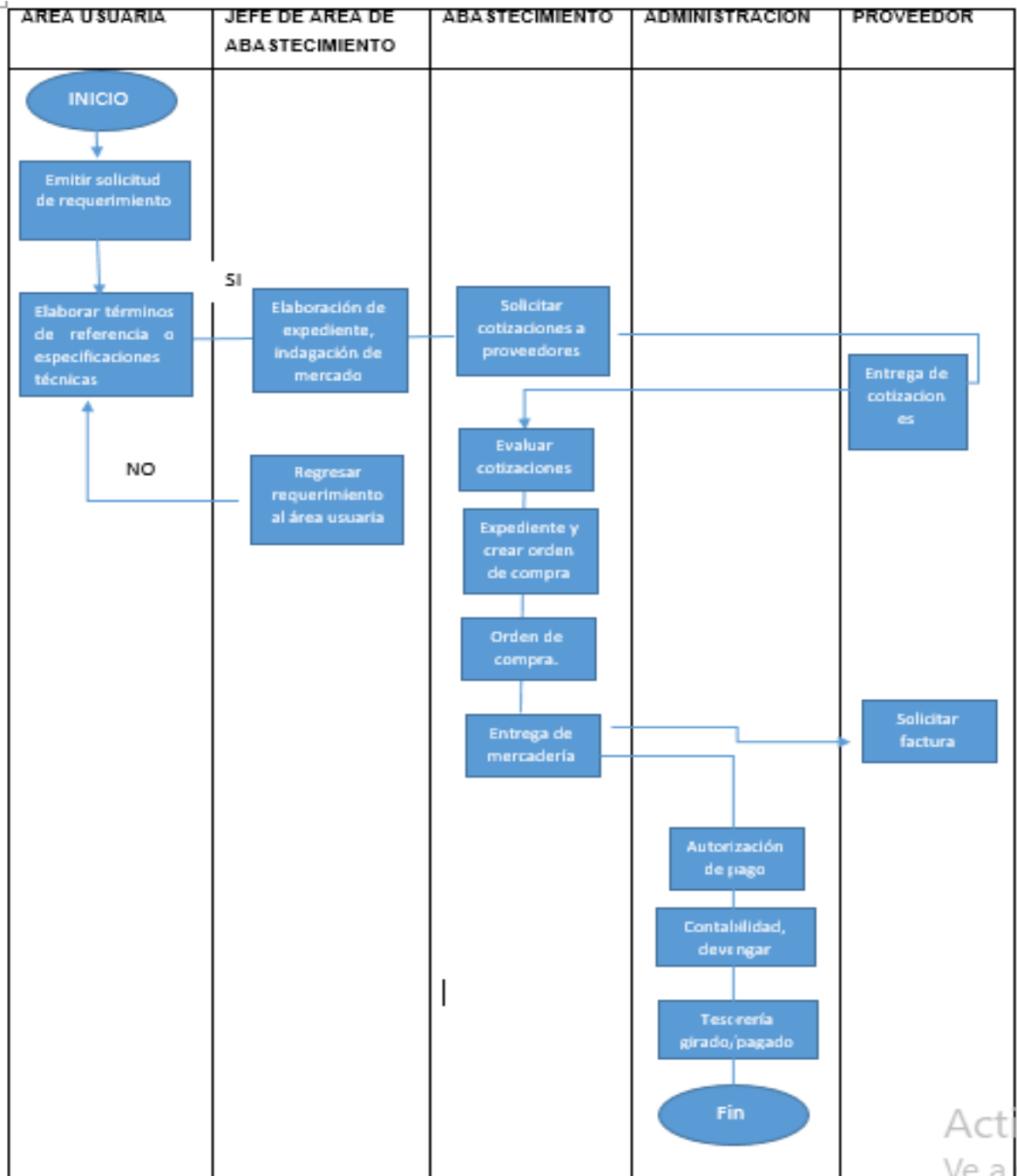
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para evaluar el proceso de requerimiento anual de la GRTC-LL se realizó el estudio de los procesos con la finalidad de analizar y evaluar cuáles son las actividades involucradas al momento de que los encargados de las áreas usuarias hacen entrega de sus listas de requerimientos anuales o cuadro de necesidades, cómo funciona el área de abastecimiento como es compras, almacén y distribución, a través de los cuales se identificaron los errores y también se propone o recomienda mediante el uso del flujograma la mejora para realizar dichos procesos además de haber evaluado y considerado los resultados de la encuesta aplicada a los 23 jefes de cada una de las áreas anexas o usuarias.

El diagrama de flujo además de dar a conocer las actividades que involucra cada proceso administrativo y documentario dentro de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad permite tener un orden y dar a conocer a los colaboradores como es el funcionamiento de cada área de manera resumida, fácil acceso y comprensión. Para el área de compras se determinó uno mediante la observación en el cual aún se hace notar que algunas actividades son omitidas por los trabajadores si los comparamos Según la normativa el valor estimado si es mayor a 1 UIT se realizan 3 cotizaciones, si es el 25% de la UIT 2 cotizaciones y si es menor a 500 nuevos soles 1 cotización. Verificar las

especificaciones técnicas (bienes) la marca, tiempo de garantía, color, etc. Y en los términos de referencia (servicios) detalles como altura, y otras dimensiones de acuerdo al servicio que se requiere. Está estipulado por el área usuaria, ellos indican la cantidad y como debe ser el producto. La fecha es coordinada entre el área del abastecimiento y los proveedores. Después de que el proveedor entrega la factura y cuando el área usuaria verifica que el producto cumple las especificaciones o términos de referencia son los correctos, pasa al área de contabilidad para que lo devenguen, después a tesorería para hagan el giro o paguen directamente a la cuenta bancaria del proveedor CCI vinculado con el RUC según norma determinada por la OSCE

Figura 1.
Flujograma Proceso de Compras de la GRTC-LL.



Nota: Flujograma del proceso de la gestión de compras en el área de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

El proceso mediante el cual realizan la entrega de materiales a las áreas usuarias es muy simple y depende de la participación de solo un colaborador (jefe de almacén) que se encargue de recibir y registrar todo lo que ingresa

al almacén, y de colocarlo en los estantes para disponer de su uso futuro, es decir si los productos recibidos están en buen estado y cumplen con los requisitos de no ser así se le devuelve al proveedor, detallado en el diagrama 1 presentado a continuación:

Figura 2.
Flujograma proceso de almacenamiento de la GRTC-LL.



Nota: Flujograma del proceso de Almacén en el área de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

El diagrama de flujo que involucra procedimientos de registro en sistemas del estado como el SIAF y SIGA en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad es de utilidad ya que no solo involucra los procedimientos a seguir cuando se requiere comprar material sino que también mediante el uso de dichos programas se da a conocer con exactitud el stock que se tiene y el costo de esos materiales, lo cual facilita realizar lo que sería el siguiente pedido (anexo 05 matriz de triangulación).

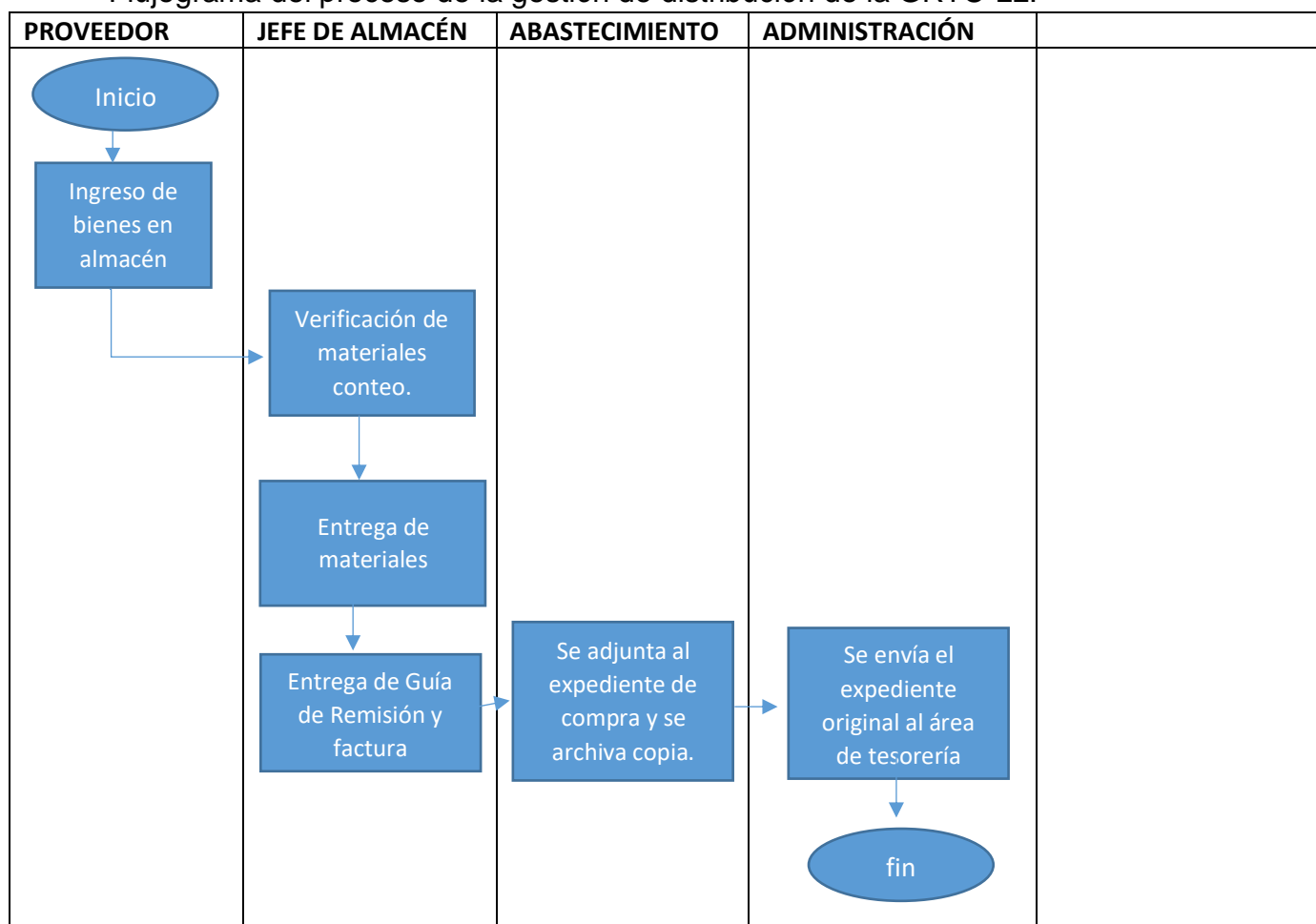
Finalizada la observación el flujo-grama del proceso de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, seguidamente se evaluó el proceso de compras, las actividades implicadas y sus responsables, el proceso inicia con la emisión de la solicitud de requerimientos la cual incluye especificaciones técnicas de los materiales a utilizar, se solicitan cotizaciones a diversos proveedores y evalúan dichas cotizaciones para luego crear el expediente con la orden de compra.

Las diferencias de las acciones expresadas por el grupo del área de abastecimiento involucrado en base a la teoría del diagrama de flujo según (Cejas Gómez, 1997) el cual nos dice que todas las acciones deben estar detalladas de tal manera que no dificulte su comprensión, además de ser útil para identificar problemas que durante el desarrollo de las actividades los cuales pueden los cuellos de botella en el sistema, acciones innecesarias o repetidas. Para este proyecto de investigación el cual ha evaluado las actividades que realizan en el proceso de abastecimiento mediante la observación la investigadora ha podido verificar que se están saltando algunas actividades las cuales manda a realizar el organismo de la OSCE relacionado a como se deben presentar los requerimientos anuales, con el fin de solucionar y lograr que se cumplan todas las actividades se han propuesto otros diagramas a modo de recomendación para mejorar proceso los cuales se encuentran detallados en los anexos 6 y 7.

El proceso de distribución de materiales a cada área inicia con el ingreso de bienes al almacén, seguidamente de la verificación de los materiales, son registrados y codificados para luego ser entregados a cada una de las áreas usuarias de la institución, son registrados y las copias son anexadas al expediente de contratación, el original es enviado al área de tesorería.

Figura 1.

Flujograma del proceso de la gestión de distribución de la GRTC-LL.



Nota: Flujograma del proceso de distribución en el área de abastecimiento de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad.

El diagrama de flujo involucra coordinar las actividades o procedimientos que unen las áreas dentro de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, sin embargo al no tenerlo ubicado en un ambiente donde todos los colaboradores puedan conocer y entender la función de la respectiva área con la que hacen las coordinaciones de entrega de materiales y registro de

documentos se ven omitidos algunos procedimientos que exige la directiva concluido a través de la observación de los procedimientos que realizan (anexo 05 matriz de triangulación). Para evaluar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y los procedimientos internos de las áreas auxiliares así como su eficiencia se realizó una encuesta (anexo 3) a los 23 encargados de cada área las cuales son:

1. Gerencia
2. Atención al ciudadano
3. Notificaciones
4. Relaciones públicas
5. Oficina de planeamiento y presupuesto
6. Órgano de control interno
7. Subgerencia acuática
8. Subgerencia de comunicaciones
9. Administración
10. Abastecimiento
11. Patrimonio
12. Tesorería
13. Contabilidad
14. Personal
15. Informática
16. Subgerencia de transportes
17. Área de fiscalización
18. Área de seguridad vial
19. Área de licencias
20. Área de transporte terrestre
21. Sala de exámenes
22. Asesoría jurídica
23. Archivo de personal

Fueron considerados datos importantes el tiempo que están laborando en la institución y el 43% de los colaboradores se encuentran laborando más de 5 años, el 26% más de 2 años y menos de 5 años, el 17% entre uno y 3 años

y el 13% se encuentra laborando menos de un año. Según su experiencia se obtuvo los siguientes resultados referente a cómo es la gestión de compras y el medio de comunicación que más utilizan para realizar los concursos públicos de proveedores, el 52% hace uso del correo electrónico, el 43% utiliza la página web de la institución y el 4% las redes sociales. Para evaluar la eficiencia de los proveedores el 52% considera que es buena ya que cumplen con las especificaciones técnicas y tiempo de entrega, el 22% considera que es mínimamente aceptable, el 17% considera que es inaceptable y el 9% que es muy buena, en cuanto la eficiencia de las plataformas informáticas utilizadas el 43% considera que es mínimamente aceptable, el 35% aceptable y el 22% muy buena. Para la eficiencia de la gestión de los riesgos que se puedan presentar al momento de realizar las compras de abastecimiento el 52% se consideran buenos y por lo tanto preparados para solucionar y gestionar el problema que se les presente.

Tabla 2.

Niveles de relación de eficiencia de la Gestión de Compras respecto a las áreas usuarias de la GRTC-LL.

Gestión de Compras					
	Experiencia Laboral	Medios comunicación utilizado	Eficiencia de los proveedores	Eficiencia plataformas informáticas	Eficiencia de la gestión de riesgos
Más de 5 años	43%	0%	0%	0%	0%
Más de 2 y menos de 5 años	26%	0%	0%	0%	0%
De 1 a 3 año	17%	0%	0%	0%	0%
Menos de 1 año	13%	0%	0%	0%	0%
Página web de la institución	0%	43%	0%	0%	0%
Correo Electrónico	0%	52%	0%	0%	0%
Redes sociales	0%	4%	0%	0%	0%
Medios Impresos	0%	0%	0%	0%	0%
Muy buena	0%	0%	9%	22%	0%
Buena	0%	0%	52%	35%	52%
Mínimamente aceptable	0%	0%	22%	43%	48%
Inaceptable	0%	0%	17%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

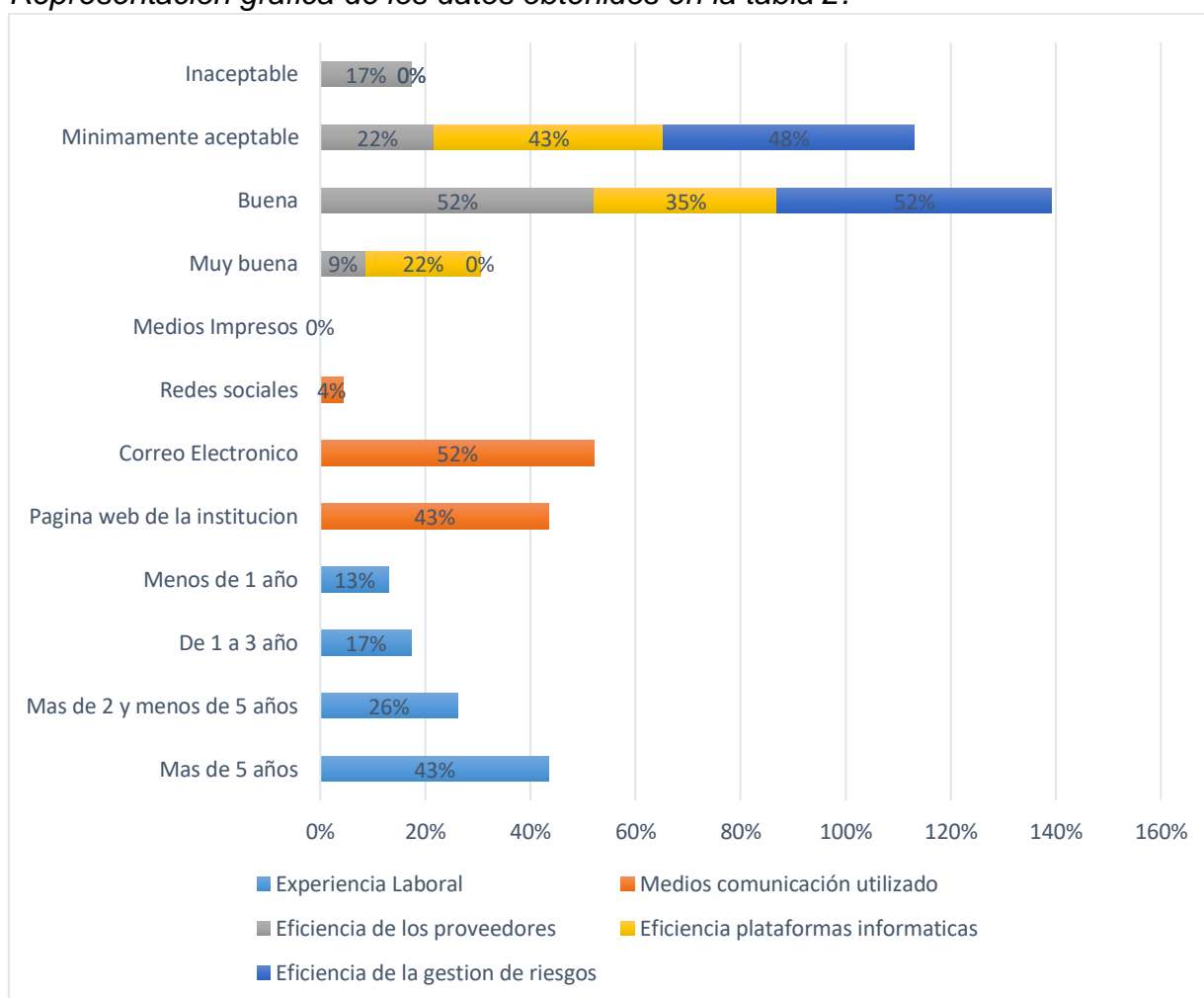
Fuente: Encuesta aplicada a jefes de áreas usuarias de la GRTC-LL.

Elaboración: La autora.

Con la obtención de estos resultados se busca determinar el porcentaje de aceptación de la eficiencia de la gestión de compras respecto a toda la gestión de abastecimiento, y en lo que se refiere a los resultados más bajos como mínimamente inaceptable o inaceptable fueron el 22% y 17% para los proveedores, el 43% (mínimamente inaceptable) para el uso de las plataformas informáticas y el 48% (mínimamente inaceptable) para la gestión de riesgos que se puedan interrumpir el proceso de compras.

Figura 2.

Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 2.



Nota: Niveles de relación de eficiencia de la Gestión de Compras respecto a las áreas usuarias de la GRTC-LL, según datos obtenidos en la tabla 2.

Los resultados obtenidos para evaluar la eficiencia de la gestión de abastecimiento, en lo que se refiere la eficiencia del control de inventarios el 39% considera muy de acuerdo que los inventarios estén debidamente

organizados, ordenados y registrados. El 39% estuvo muy de acuerdo en cuanto a la eficiencia de la elaboración de la PECOSAS, órdenes de compra, cuadro de requerimientos anual. En cuanto a la eficiencia de su área al momento de controlar los materiales en su inventario y tenerlo debidamente valorizado el 39% se considera muy de acuerdo, el 35% indeciso, el 17% en desacuerdo, y el 9% de acuerdo. Para los registros haciendo uso de los programas en computadora como el SIGA el 35% se considera indeciso en cuanto a la eficiencia con la cual lo realizan, el 30% se considera muy de acuerdo, el 26% desacuerdo y el 9% en desacuerdo. Para conocer su opinión acerca de mejorar la eficiencia de su área mediante el control permanente de la documentación el 43% estuvo muy de acuerdo, el 30% de acuerdo y el 26% en duda o indeciso de si se lograría mejorar.

Tabla 3.

Eficiencia Gestión de Almacenamiento de la GRTC-LL

Gestión de Almacenamiento					
	Eficiencia control inventarios	Eficiencia de elaboración de PECOSAS	Eficiencia del control de materiales y su valorización	Eficiencia del registro y uso de SIGA	Control permanente de la documentación
Muy De Acuerdo	39%	39%	39%	30%	43%
De acuerdo	30%	9%	9%	26%	30%
Indeciso	30%	35%	35%	35%	26%
En desacuerdo	0%	17%	17%	9%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los jefes de las áreas usuarias de la GRTC-LL

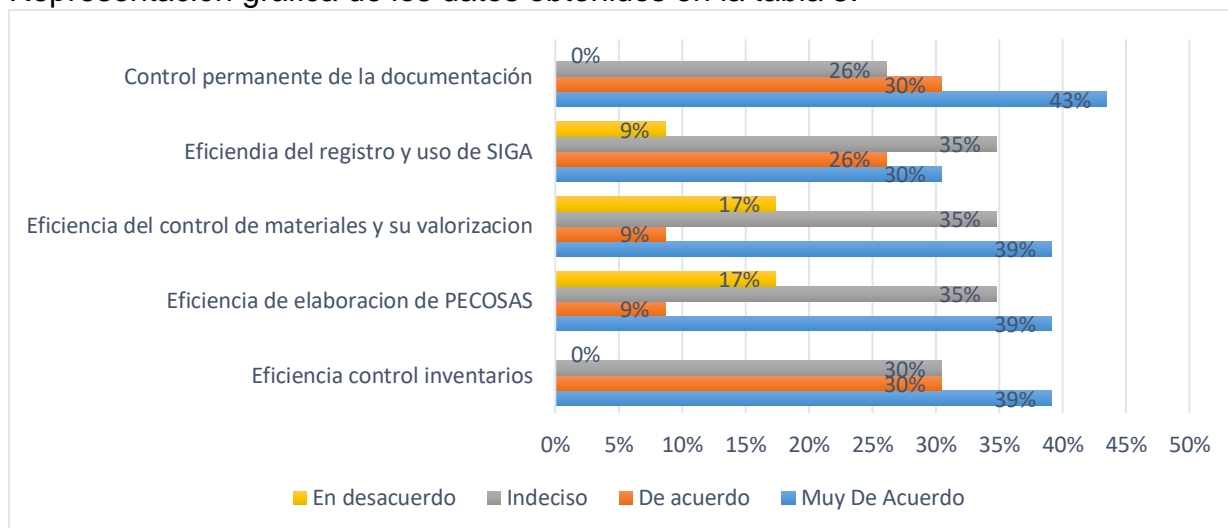
Elaboración: La autora.

Para poder realizar las recomendaciones después de haber evaluado la gestión logística, se tomó en cuenta la eficiencia del control de y elaboración de documentación referente al inventario, PECOSAS, cuadro de requerimiento y órdenes de compra que presentaron porcentajes de desacuerdo o indecisión del 17% al 35% y la opción de que un control permanente sobre las guías de remisión y otra documentación por parte de las áreas usuarias influiría eficientemente en la gestión de abastecimiento

ya que representó el 43% y 30% de que los jefes estuvieron muy de acuerdo en esta alternativa de solución para mejorar la gestión de abastecimiento de la GRTC-LL.

Figura 5.

Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 3.



Nota: Gráfico que mide el porcentaje de acuerdo y desacuerdo de los jefes de las áreas usuarias de la GRTC-LL respecto al proceso de abastecimiento según los datos obtenidos en la tabla 3.

Para poder llevar un mejor control, registro y eficiencia del área de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad mediante un diagrama de procesos para ordenar los procedimientos.

Los resultados para determinar la eficiencia de la gestión de distribución de la institución fueron: en cuanto al control de la entrada y salida de materiales el 35% considera que es muy buena, el 43% buena y el 22% mínimamente aceptable. El control de documentos y sus registros el 43% considera buena, el 35% muy buena y el 22% mínimamente aceptable, en cuando a la eficiencia de la distribución de los bienes o materiales el 52% considera buena, el 22% muy buena y el 35% mínimamente aceptable. En cuanto a la propuesta de supervisar la distribución de bienes por área el 52% considera que este cambio ayudaría a mejorar la eficiencia de la gestión de sus áreas,

el 22% considera buena propuesta y el 26% considera que la eficiencia se vería mínimamente mejorada. En cuanto a la puntualidad al momento de distribuir los bienes el 43% considera que es buena, el 35% considera que es muy buenas y el 22% que es mínimamente aceptable o que demoran.

Tabla 4.

Eficiencia de la Gestión de Distribución de la GRTC-LL.

Gestión de Distribución					
	Control de entrada y salida de material	Control de Documentos o registros	Eficiencia de la distribución de materiales	Supervisión de distribución por área	Puntualidad de la distribución
Muy buena	35%	35%	22%	22%	35%
Buena	43%	43%	43%	52%	43%
Mínimamente aceptable	22%	22%	35%	26%	22%
Inaceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

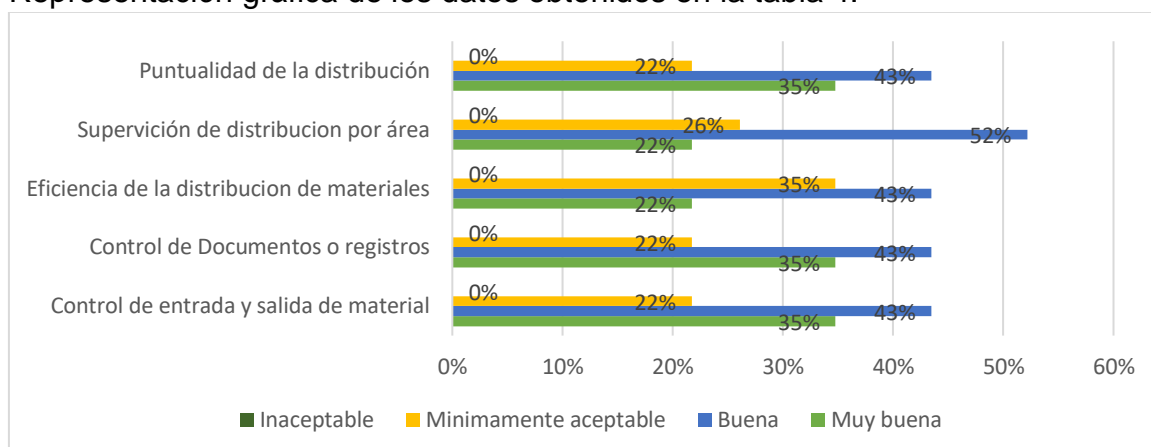
Fuente: Encuesta aplicada a los jefes de las áreas usuarias de la GRTC-LL.

Elaboración: La autora.

Para evaluar la gestión de distribución nos centramos en los resultados mínimamente aceptables como el 22% y 35%, ya que los requerimientos anuales alcanzados por área no son debidamente elaborados y durante el año es necesario volver a solicitar material a los proveedores y realizar todo el procedimiento previo que demora y retrasan el cumplimiento de metas de las áreas.

Figura 6.

Representación gráfica de los datos obtenidos en la tabla 4.



Nota: Gráfico que mide el nivel de aceptación de los procesos de distribución respecto a la gestión de abastecimiento de la GRTC-LL, cuyos datos se encuentran en la tabla 4.

A partir de estos resultados, se acepta la hipótesis ya que la evaluación de la gestión de abastecimiento es regular, además guardan relación con los autores (Dra. Kent, 2018), (Arce Manrique, 2009), (Mora Garcia L. , 2016) (Sebastiani, 2013) quienes exponen que para lograr que los procesos en las gestiones de la cadena de suministros el personal debe estar comprometido con la institución o empresa y realizar minuciosamente todas las actividades indicadas dentro del flujograma a fin de evitar que se generen cuellos de botella o repetir actividades innecesarias; y esto es acorde con lo que en esta investigación se encontró.

Por otro lado en lo que respecta a las gestiones de compras, de almacenamiento y de distribución, siguen procesos independientes a los que indica el organismo nacional de la OSCE y directivas presentadas por la institución lo cual genera el desorden y disminuye el buen funcionamiento de la gestión de abastecimiento empezando por la presentación de los requerimientos anuales de cada área usuaria de la GRTC-LL.

V. CONCLUSIONES

- Según el objetivo general, esta tesis evaluó la gestión de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad (GRTC-LL) y obtuvo como resultado que es REGULAR, es poco eficiente y esto es debido al incumplimiento de las normas decretadas por la OSCE y las directivas de la institución para su buen funcionamiento.
- Según el objetivo específico 1, se evaluó la gestión de compras de la GRTC-LL como gestión REGULAR, debido a que los colaboradores no están capacitados para realizar dicha gestión tal cual lo determina la OSCE, para casos en los que los montos son menores o iguales a ocho UIT o si son mayores, siguiendo un solo procedimiento para ambos lo que genera retrasos y errores en la elaboración de los expedientes de contratación y en consecuencia afectan la gestión de abastecimiento de la gerencia.
- Según el objetivo específico 2, se evaluó la gestión de almacenamiento de la GRTC-LL, el cual también se obtuvo como resultado una gestión MALO, debido a los errores cometidos por los colaboradores al momento de ejercer el control de inventarios y tenerlos valorizados, elaborar las PECOSAS y su registro en el SIGA, así como el control permanente de la documentación.
- Según el objetivo específico 3, se evaluó la gestión de distribución dentro de la GRTC-LL, del cual se obtuvo como resultado una gestión REGULAR, debido al poco profesionalismo de los colaboradores al momento de ejercer su cargo, ya que mantienen un déficit en el control de la entrada y salida de los materiales, así como déficit en el control de los documentos los cuales contienen las fechas de entrega para cada área usuaria generando retrasos en la entrega, así como también el déficit de la supervisión al momento de recibir y/o entregar los materiales.

VI. RECOMENDACIONES

- Para mejorar la gestión de Logística en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad se le recomienda mejorar el proceso en cuanto a la presentación de los requerimientos anuales (anexo 10), es decir seguir correctamente lo que recomienda la OSCE y tenerlo en un diagrama de flujo visible para todos los trabajadores de la institución GRTC-LL
- Se recomienda a los colaboradores que manejan o dirigen el sistema de abastecimiento mejorar el proceso de compras (anexo 11) y contar en cada área usuaria con el personal calificado o capacitado en temas logísticos a fin de que su participación active sume a aumentar la eficiencia de la gestión en general.
- Se recomienda desarrollar o incluir en el programa anual programas de capacitación al personal, referentes al tema de abastecimiento para los colaboradores que manejan o dirigen el sistema de abastecimiento para que puedan mejorar su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Abusada Salh (2008). *Eficiencia del gasto publico en el Peru*. LimA: IPE.
- Alcocer Quinteros & Knudsen Gonzalez (2019). Desempeño integral de los Procesos Logísticos en una Cadena de Suministro. *Facultad de Ingeniera Industrial Instituto Superior Politecnico Jose Antonio Echevarria Cujae*, XL(1), 78-87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834010>
- Arce Manrique (2009). *Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras*. Bogota: Colombia.
- Ballou (2014). *Logística. Administración de la cadena*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Bunge (1996). *La ciencia, su método y su filosofía*. Bogota: Panamericana editorial.
- Cejas Gomez (1997). *Sistemas administrativos: analisis y diseño*. Mexico: MCGraw-Hill Interamericana.
- Cervera (2010). *Concepto y evolucion de la función Lógica* . *Innovar journal*. Colombia: Edison Jair Duque Oliva.
- Chiavenato (2003). *El Diagrama de Flujo*. Colombia: UNC.
- Crisman Perez (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas*. Madrid: ACCI Editores.
- Donald (2015). *Logistics An Introduction to Supply Chain Management*. United States: PALGRAVE MACMILLAN.
- Escudero Serrano (2016). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

- Escudero Serrano (2014). *Gestión de Compras*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Estado Peruano (23 de abril de 2020). *DEFINICIONES adquisiciones*. Obtenido de *DEFINICIONES adquisiciones*: Obtenido de Organismo Superior de las Contrataciones del Estado: <https://www.gob.pe/osce>
- Fogarty (2017). *Administración de la producción e inventarios*. San Juan Tláhuac: Patria S.A.C.
- Funciones”, L. N.-“. (07 de julio de 2020). *Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones*. Obtenido de <http://www.drtcp.gob.pe/>
- Gomez Bernaola (2019). *Control Interno y Procesos Logísticos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Gomez Rondon, F. (2005). *Características de los Flujoigramas*. Missouri: PHL Missouri Western State University.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). Juarez: Mc Graw Hill.
- Kent, (2018). *Gestión y Evaluación de la Sustentabilidad Organizacional*. Universidad Nacional de la Patagonia SJB, Argentina: Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable - GETACE.
- Lopez (2016). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Maria Ayala (2016). *Gestión de Compras*. España: Editex.
- Martinez Moya (1995). *Gestión de compras*. Madrid: Graficas Marcar.
- Mauleon (2006). *Logísticas y Costos*. Madrid: Diaz de Santoa.
- Meana (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Paraninfo.

- Montoya Palacio (2002). *Conceptos Modernos de Administracion de Compras*. Lima: Norma.
- Mora Garcia (2016). *Gestión Logística Integral: Las Mejores Prácticas de la Cadena de Abastecimiento*. Bogota: Ecoe.
- Mora Garcia, L. A. (2001). *Gestion Logistica*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Mora, L. (2016). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogota: ECOE.
- Moreno & Bonilla Jurado, D. (2019). Logistica y Control de Stock. Caso estudio en Librerías y Papelerías. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051020>
- Pelayo Maciel & Ortiz Villavelazquez, N. (2019). La Satisfaccion en las empresas de Logistica Internacional en Jalisco. *Investigacion, Administrativa*, 48(123). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665003>
- Pulido, J. (2014). *Gestion de la cadena de suministros*. Caracas: Torino.
- Quayle, M. (2016). *Purchasing and Supply Chain Management: Strategies and Realities*. United States: GROUP INC.
- Rodriguez, Fernandez & Romero (2018). *Gestión integral de proyectos*. Madrid: Comillas.
- Rozo, A. (2017). *Gerencia Logística*. Medellin: Diana Alejandra Londoño.
- Rubio & Villaroel (2017). *Gestión de pedidos y stocks*. (Tercera ed.). España: Ideas Propias Editorial.
- Ruiz, J. (2012). *Metodologia d ela investigacion cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sebastiani, G. (2013). *La auditoria de gestión y si incidencia en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisiciones del sector interior*.



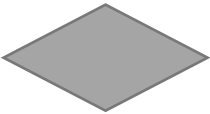
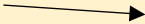
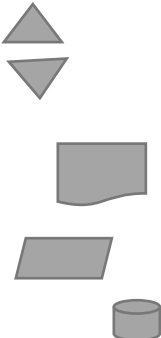

- Sierra De La Figueroa (2005). *Logística Empresarial del Nuevo Milenio*. Barcelona: Gestion 2000.
- Sudhakar & Sudhakar (2015). *Logistics and Supply Chain*. India: Pondicherry University.
- Torrent Sellens & Ficapal (2016). *¿Nuevas fuentes co-innovadoras de la productividad empresarial?*. Colombia: Innovar.
- Valbuena Castro (2020). *Filosofía de la Ciencia: Crítica fundamentada a su metodología* (Primera ed.). Zulia, Venexuela: MMXX.
- Vallejo, U. C. (2017). *Código de ética en investigación de la Universidad*. Trujillo.
- Veselin, D. (2016). *Management and logistics*. Eslovenia: M MAKARIJE.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización.

AMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
Gestión de Abastecimiento	¿Cómo es la gestión de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de La Libertad?	Evaluar la gestión del área de abastecimiento en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones – La Libertad 2020	Evaluar la gestión del proceso de compras en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Gestión de compras	Experiencia Laboral Medio de Comunicación Proveedores Proceso de Compras Gestión de Riesgos
			Evaluar la gestión del proceso de almacén en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Gestión de almacén	Control de entrada y salida de materiales Control de la Documentación Proceso de Distribución Supervisión de la Distribución Distribución a Tiempo
			Evaluar la gestión del proceso de distribución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad 2020	Gestión de Distribución	Desempeño de área Conformidad de la documentación Registro valorizado del inventario Registro en SIGA Influencia del control de documentos en la gestión de abastecimiento

Anexo 02: Simbología Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
	Elipse	Indica el inicio y final del diagrama.
	Rectángulo	Se utiliza para definir cada actividad o tarea incluye un verbo y están numeradas
	Rombo	Se utiliza para tomar una decisión e incluye una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir los otros símbolos.
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias dentro de la elaboración de actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo
	Conectores	Representa conexiones con otras partes del flujograma o procesos.

ANEXO 03. Cuestionario

La encuesta realizada tiene como objetivo determinar qué tan buena o mala es la gestión de abastecimiento y las áreas auxiliares de la GRTC-LL; se solicita responder cada pregunta marcando con un aspa (x) la alternativa que considere correcta. Gracias por su colaboración.

1. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se encuentra laborando en su área?

- a. Más de 5 años
- b. Más de 2 y menos de 5 años
- c. De 1 a 3 años
- d. Menos de 1 año

2. ¿Cuál medio de comunicación utiliza su área para publicar los procesos de contratación del estado?

- a. Página web de la institución
- b. Correo Electrónico
- c. Redes sociales
- d. Medios impresos

3. De todos los procesos que usted conoce y lleva acabo dentro de su área, ¿considera que la mayor parte de los proveedores adjudicados brindan un buen servicio y entregan a tiempo los bienes según las especificaciones técnicas? En estos últimos 2 años.

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Mínimamente aceptable
- d. Inaceptable

4. De todos los procesos que usted conoce y lleva acabo dentro de su área, ¿considera que el uso de las plataformas informáticas de compras han hecho posible que los procesos contractuales sean más eficientes en cuanto a

disminución de costos administrativos y plazos de elaboración y entrega? En estos 2 últimos años.

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Mínimamente aceptable
- d. Inaceptable

5. ¿Considera que existen riesgos inherentes a las contrataciones que efectúa y conoce la forma de gestionarlos de manera efectiva?

- a. Muy buena
- b. Buena
- c. Mínimamente aceptable
- d. Inaceptable

6. ¿Cómo considera usted que es el control de entrada y salida de materiales en su área de trabajo?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. bueno
- d. Deficiente

7. ¿Cómo considera usted que es el control de los documentos registrados generados a partir de la entrada y salida de materiales del almacén?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. bueno
- d. Deficiente

8. ¿Considera usted que el proceso de distribución se ha llevado a cabo de manera eficiente en los últimos 2 años?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

9. ¿Considera usted que el proceso de distribución se ha llevado a cabo de manera eficiente en los últimos 2 años?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

10. ¿Considera usted que la distribución de bienes cumple con el horario estipulado al momento de enviar la lista de requerimientos de su cliente?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

11. ¿Considera usted que el desempeño de su área influye en la eficiencia si se implementan cambios en el proceso de control de inventarios?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

12. ¿Considera que su área en los últimos 2 años ha realizado las PECOSAS, orden de compra y conformidad del bien de manera eficiente?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo

- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

13. ¿Considera usted que su área recibe y revisa los bienes que ingresan, y los registra en el formato de inventario debidamente valorizado para mantener la eficacia del control interno de inventarios?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

14. ¿Considera usted que ha llevado eficientemente el control de salidas de almacén registrándolo en el SIGA?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

15. ¿Considera usted que un control permanente sobre las guías de remisión y otra documentación recibida por parte de su área influiría eficientemente en la gestión de abastecimiento?

- a. Muy De acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En Desacuerdo
- d. Muy en desacuerdo

ANEXO 04: Resultados al aplicar la encuesta.

Dimensión: Gestión de Compras:

1. ¿Cuánto tiempo aproximadamente se encuentra laborando en su área?

	total	%
4 Más de 5 años	10	43%
3 Más de 2 y menos de 5 años	6	26%
2 De 1 a 3 año	4	17%
1 Menos de 1 año	3	13%
Total	23	100%

2. ¿Cuál medio de comunicación utiliza su área para publicar los procesos de contratación del estado?

	total	%
4 Página web de la institución	10	43%
3 Correo Electrónico	12	52%
2 Redes sociales	1	4%
1 Medios Impresos	0	0%
Total	23	100%

3. De todos los procesos que usted conoce y lleva acabo dentro de su área, ¿considera que la mayor parte de los proveedores adjudicados brindan un buen servicio y entregan a tiempo los bienes según las especificaciones técnicas? En estos últimos 2 años

	total	%
4 Muy buena	2	9
3 Buena	12	52
2 Mínimamente aceptable	5	22
1 Inaceptable	4	17
Total	23	100

4. De todos los procesos que usted conoce y lleva acabo dentro de su área, ¿considera que el uso de las plataformas informáticas de compras ha hecho posible que los procesos contractuales sean más eficientes en cuanto a disminución de costos administrativos y plazos de elaboración y entrega? En estos 2 últimos años.

	total	%
4 Muy buena	5	22
3 Buena	8	35

2	Mínimamente aceptable	10	43
1	Inaceptable		0
	Total	23	100

5. ¿Considera que existen riesgos inherentes a las contrataciones que efectúa y conoce la forma de gestionarlos de manera efectiva?

		total	%
4	Muy buena	0	0
3	Buena	12	52
2	Mínimamente aceptable	11	48
1	Inaceptable	0	0
	Total	23	100

Gestión de almacenamiento:

6. ¿Considera usted que el desempeño de su área influye en la eficiencia si se implementan cambios en el proceso de control de inventarios?

		total	%
4	Muy De Acuerdo	9	39%
3	De acuerdo	7	30%
2	Indeciso	7	30%
1	En desacuerdo		0%
	Total	23	100%

7. ¿Considera que su área en los últimos 2 años ha realizado las PECOSAS, orden de compra y conformidad del bien de manera eficiente?

		total	%
4	Muy De Acuerdo	9	39%
3	De acuerdo	2	9%
2	Indeciso	8	35%
1	En desacuerdo	4	17%
	Total	23	100%

8. ¿Considera usted que su área recibe y revisa los bienes que ingresan, y los registra en el formato de inventario debidamente valorizado para mantener la eficacia del control interno de inventarios?

		total	%
4	Muy De Acuerdo	7	30%
3	De acuerdo	6	26%
2	Indeciso	8	35%
1	En desacuerdo	2	9%

Total	23	100%
--------------	----	------

9. ¿Considera usted que ha llevado eficientemente el control de salidas de almacén registrándolo en el SIGA?

	total	%
4 Muy De Acuerdo	8	35%
3 De acuerdo	5	22%
2 Indeciso	10	43%
1 En desacuerdo		0%
Total	23	100%

10. ¿Considera usted que un control permanente sobre las guías de remisión y otra documentación recibida por parte de su área influiría eficientemente en la gestión de abastecimiento?

	total	%
4 Muy De Acuerdo	10	43%
3 De acuerdo	7	30%
2 Indeciso	6	26%
1 En desacuerdo		0%
Total	23	100%

Gestión de Distribución:

11. ¿Cómo considera usted que es el control de entrada y salida de materiales en su área de trabajo?

	total	%
4 Muy buena	8	35%
3 Buena	10	43%
2 Mínimamente aceptable	5	22%
1 Inaceptable	0	0%
Total	23	100%

12. ¿Cómo considera usted que es el control de los documentos registrados generados a partir de la entrada y salida de materiales del almacén?

	total	%
4 Muy buena	8	35%
3 Buena	10	43%
2 Mínimamente aceptable	5	22%
1 Inaceptable	0	0%

Total	23	100%
--------------	----	------

13. ¿Considera usted que el proceso de distribución se ha llevado a cabo de manera eficiente en los últimos 2 años?

	total	%
4 Muy buena	5	22%
3 Buena	10	43%
2 Mínimamente aceptable	8	35%
1 Inaceptable	0	0%
Total	23	100%

14. ¿Considera usted que el proceso de distribución de su área está debidamente supervisado?

	total	%
4 Muy buena	5	22%
3 Buena	12	52%
2 Mínimamente aceptable	6	26%
1 Inaceptable		0%
Total	23	100%

15. ¿Considera usted que la distribución de bienes cumple con el horario estipulado al momento de enviar la lista de requerimientos de su cliente?

	total	%
4 Muy buena	8	35%
3 Buena	10	43%
2 Mínimamente aceptable	5	22%
1 Inaceptable		0%
Total	23	100%

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento.

Fiabilidad

Notas

Comentarios			
Entrada	Datos	C:\Users\USER\Documents\entrevista final.sav	
	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		23
	Entrada de matriz		
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.	
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=Experiencia Proveedores Plataformas Conocimiento Control Registro Distribucion Supervision Requerimiento Inventarios Eficiencia Controlinterno SIGA Gestión /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00.02
	Tiempo transcurrido		00:00:00.01

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	23	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,593	14

Estadísticas de total de 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
Experiencia Laboral	37,74	19,838	,188	,588
Tiempo de entrega	38,22	19,905	,265	,569
Canales informáticos	37,96	21,407	,108	,596
Manejo de riesgo	38,22	20,814	,378	,563
Entradas y Salida de material	37,61	21,158	,159	,588
Documentos registrados	37,61	19,794	,367	,553
Proceso de distribución	37,87	18,391	,597	,513
Distribución por área	37,78	20,360	,311	,564
Tiempo de entrega	37,61	20,976	,186	,583
Desempeño de inventarios	37,65	21,874	,031	,611
PECOSA	38,04	16,225	,546	,492
Inventario Valorizado	37,96	20,225	,180	,587
Ingreso al SIGA	37,78	20,269	,228	,576
Gestión de abastecimiento	37,57	23,075	-,116	,634

- En este caso al ser una investigación cualitativa, que el alfa de Cronbach sea de 0.593 significa que el nivel de confianza del instrumento para esta investigación es válido y confiable.

ANEXO 06: Homologación de resultados

CATEGORIA/ESCALA	NIVEL	RANGO
Totalmente de acuerdo	Bueno	100%-80%
De acuerdo	Regular	79% - 41%
Indeciso	Malo	40% - 1%
En Desacuerdo		

ANEXO 07: Matriz de triangulación sobre cómo se realizan los procesos de la gestión de compras, distribución y almacén en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	Definición según normativa OSCE y directivas de abastecimiento	Diagrama flujo (autores)
Gestión de Compras	Indagación de Mercado (cotización)	Según la normativa el valor estimado si es mayor a 1 UIT se realizan 3 cotizaciones, si es el 25% de la UIT 2 cotizaciones y si es menor a 500 nuevos soles 1 cotización	El diagrama de flujo es el resumen de un proceso o sistema de tal manera que no dificulte su comprensión. (Cejas Gomez, 1997)
	Seleccionar proveedores	Verificar las especificaciones técnicas (bienes) la marca, tiempo de garantía, color, etc. y en los términos de referencia (servicios) detalles como altura, y otras dimensiones de acuerdo al servicio que se requiere.	El diagrama de flujo se interpreta mediante la utilización de símbolos adecuados para cada actividad que se realiza (Cejas Gomez, 1997)
	Cantidad a comprar	Está estipulado por el área usuaria, ellos indican la cantidad y como debe ser el producto	El diagrama de flujo permite observar todas las actividades principales que forman parte del sistema o proceso (Cejas Gomez, 1997)
	Fecha y lugar de entrega	La fecha es coordinada entre el área del abastecimiento y los proveedores	Es la forma de dar a conocer todas las actividades de un proceso por parte del investigador (Chiavenato, 2003)
	Forma de Pago	Después de que el proveedor entrega la factura y cuando el área usuaria verifica que el producto cumple las especificaciones o términos de referencia son los correctos, pasa al área de contabilidad para que lo devenguen, después a tesorería para hagan el giro o paguen directamente a la cuenta bancaria del proveedor CCI vinculado con el RUC	La utilidad del diagrama de flujo para incluso tener registros de la documentación sirve para escribir el informe a presentar de manera clara y lógica (Chiavenato, 2003)
<p>Conclusión: el diagrama de flujo además de dar a conocer las actividades que involucra cada proceso administrativo y documentario dentro de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad permite tener un orden y dar a conocer a los colaboradores como es el funcionamiento de cada área de manera resumida, fácil acceso y comprensión. Para el área de compras se determinó uno mediante la observación en el cual aún se hace notar que algunas actividades son omitidas por los trabajadores si los comparamos con el marco legal o teórico.</p>			

Gestión de Distribución	Reciben del producto en almacén	Realizar control de calidad de los productos que están siendo entregados y se verifican la cantidad y estado del producto	El diagrama de flujo es el principal enlace para un nuevo directivo que recién se integre al área de trabajo (Chiavenato, 2003)
	El proveedor entrega facturas y guías	Se realiza la entrega de los documentos para que con el código de la factura se efectúe el pago y con la guía de remisión se realice el inventario	El diagrama de flujo permite que las áreas de trabajo puedan coordinar eficientemente al conocer cada una sus procedimientos (Gomez Rondon, 2005)
	Ordenar los productos en almacén	Son ordenados en estantes según su utilidad	En el diagrama de flujo horizontal se destaca la participación de las personas dentro de los procedimientos (Gomez Rondon, 2005)
	Ingresar materiales al SIGA	Registro del material recibido según especificaciones que se encuentran estipulados en el SIGA	El diagrama de flujo incluye dentro de su simbología los específicos para identificar documentación y su registro (Gomez Rondon, 2005)
	Realizar la PECOSA	Este documento es realizado por el área de almacenamiento con la información de la orden de compra	El diagrama de flujo incluye dentro de su simbología los específicos para identificar documentación (Gomez Rondon, 2005)
	Coordina para hacer la entrega a cada área usuaria	El jefe de almacén coordina con los jefes de las áreas usuarias para hacer la entrega respectiva de los materiales	El diagrama de flujo permite que las áreas de trabajo puedan coordinar eficientemente al conocer cada una sus procedimientos (Gomez Rondon, 2005)
Conclusión: el diagrama de flujo involucra coordinar las actividades o procedimientos que unen las áreas dentro de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, sin embargo al no tenerlo ubicado en un ambiente donde todos los colaboradores puedan conocer y entender la función de la respectiva área con la que hacen las coordinaciones de entrega de materiales y registro de documentos se ven omitidos algunos procedimientos que exige la directiva concluido a través de la observación de los procedimientos que realizan.			
Gestión de almacenamiento	Registro en programa SIGA	Registro las cantidades, fechas, código de guía, marca; datos importantes para conocer la cantidad de stock existente	El diagrama de flujo incluye dentro de su simbología los específicos para identificar documentación y su registro (Gomez Rondon, 2005)
	Clasificación en estantes	Realizan las cartillas con las fecha y cantidad de material que ingresa para tener un control de stock	
	Realizar la PECOSA	Se realiza en el SIGA con información del SIAF, con los datos del proveedor y toda la descripción del producto	
Conclusión: el diagrama de flujo que involucra procedimientos de registro en sistemas del estado como el SIAF y SIGA en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de La Libertad es de utilidad ya que no solo involucra los procedimientos a seguir cuando se requiere comprar material, sino que también mediante el uso de dichos programas se da a conocer con exactitud el stock que se tiene y el costo de esos materiales, lo cual facilita realizar lo que sería el siguiente pedido.			

Anexo 09: Proceso de Compras

