

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL
ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS,
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CIUDAD NUEVA AÑO 2015”**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. MARLENI NOEMI NINA COLQUE

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015”

Tesis sustentada y aprobada el 21 de julio de 2017 estado el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
MGR. GERONIMO VICTOR DAMIAN LOPEZ

SECRETARIO :
DR. AUGUSTO CAHUAPAZA MORALES

VOCAL :
DRA. BETTY ESTHER COHAILA CALDERON

ASESOR DE TESIS :
DR. TEODOSIO RUBEN SOTO HUANCA

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi padre por todo su apoyo y sacrificio; a mi madre que desde el cielo siempre me ha guiado por el buen camino, para mis hermanos. Con todo mi amor y afecto va para ustedes porque son mi motivo para seguir luchando.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1 : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.1.1 Antecedentes del problema.....	3
1.1.2 Problemática de la investigación.....	10
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema principal.....	13
1.2.2 Problemas secundarios.....	13
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	14

1.4	Objetivos.....	15
1.4.1	Objetivo principal.....	15
1.4.2	Objetivos secundarios.....	15
1.5	Hipótesis.....	16
1.5.1	Hipótesis principal.....	16
1.5.2	Hipótesis secundarias.....	17
CAPITULO 2 : MARCO TEÓRICO		18
2.1	Antecedentes de la investigación.....	18
2.2	Bases teóricas.....	25
2.2.1	El control interno.....	25
2.2.1.1	Definición.....	25
2.2.1.2	Clasificación del control.....	29
2.2.2	Gestión del área de abastecimientos.....	30
2.2.2.1	Definición.....	30
2.2.2.2	Objetivos del sistema de abastecimientos.....	32
2.2.2.3	Funciones generales de abastecimientos.....	32
2.2.2.4	Marco Normativo del Sistema de Abastecimientos.....	34
2.2.2.5	Fases de las adquisiciones y contrataciones del Estado.....	36
2.2.2.6	Etapas de los procesos de selección.....	37
2.2.2.7	Procesos de selección de la contratación pública.....	39

2.2.2.8	Las etapas de las compras públicas en el Perú.....	46
2.2.3	Calidad del servicio.....	48
2.2.3.1	Definición de calidad del servicio	48
2.2.3.2	Teoría de la calidad del servicio.....	49
2.3	Definición de términos.....	57
CAPITULO 3 : MARCO METODOLÓGICO		62
3.1	Tipo y diseño de la investigación	62
3.1.1	Tipo de investigación.....	62
3.1.2	Diseño de la investigación	62
3.2	Población y /o muestra de estudio	63
3.2.1	Población.....	63
3.2.2	Muestra	63
3.3	Operacionalización de variables	64
-	Variable independiente	64
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.4.1	Técnicas.....	67
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos	67
3.5	Tratamiento de datos (análisis estadístico)	68
3.5.1	Procesamiento de datos	68

3.5.2	Análisis de datos	68
CAPITULO 4	: MARCO TEÓRICO	69
4.1	Presentación	69
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	69
4.2.1	Análisis de tablas y figuras de las variables	70
4.2.2	Contrastación de la hipótesis.....	132
CAPITULO 5	: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	142
5.1	Discusión de resultados.....	142
5.1.1	Análisis de tablas y figuras de las variables	142
CONCLUSIONES		151
RECOMENDACIONES		153
ANEXOS		159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Normas que rigen el Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública .	34
Tabla 2. Determinación de la muestra	63
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente.....	65
Tabla 4. Calidad del Servicio de Abastecimiento de bienes y servicios.....	66
Tabla 5. Control interno en el Área de Logística.....	70
Tabla 6. Control interno previo y simultaneo en las adquisiciones	71
Tabla 7. Control interno previo y simultaneo en las contrataciones	72
Tabla 8. Recepción y registro de los cuadros de necesidades	74
Tabla 9. Realización, distribución de solicitudes de cotización.....	75
Tabla 10. Formulación, registro de las órdenes de compra y servicio	76
Tabla 11. Actualización del registro de proveedores de bienes y servicios	77
Tabla 12. Actualización del catálogo de bienes y servicios	78
Tabla 13. Registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicios	79
Tabla 14. Registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicio en forma correlativo.....	80
Tabla 15. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección de menor cuantía	81
Tabla 16. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa pública.....	82
Tabla 17. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa selectiva	83
Tabla 18. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección de concurso público y licitación pública	84
Tabla 19. Operadores acreditados por el OSCE	85

Tabla 20. Publicación del Plan Anual de contrataciones en el SEACE	86
Tabla 21. Elaboración, archivo y custodia de los expedientes de contratación	87
Tabla 22. Coordinación con el área usuaria la formulación de las características técnicas de bienes y servicios.....	88
Tabla 23. Formulación de informes técnicos	89
Tabla 24. Calidad del abastecimiento de bienes y servicios.....	90
Tabla 25. Calidad del servicio del Abastecimiento de bienes	91
Tabla 26. Tangibilidad	92
Tabla 27. Fiabilidad	93
Tabla 28. Receptividad	94
Tabla 29. Seguridad	95
Tabla 30. Empatía	96
Tabla 31. El equipamiento tecnológico	97
Tabla 32. Orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento	98
Tabla 33. Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado	99
Tabla 34. El personal del área de abastecimiento muestra interés en atenderlo.....	100
Tabla 35. La atención en el área de abastecimiento concluyó en forma satisfactoria	101
Tabla 36. Se recibe información sobre el horario de atención	102
Tabla 37. El personal del área de abastecimiento le brindó un servicio rápido y oportuno.....	103
Tabla 38. El personal del área de abastecimiento estuvo disponible para responder sus preguntas	104
Tabla 39. La información por parte del personal del área de abastecimiento le transmite confianza.....	105
Tabla 40. El personal del área de abastecimiento, se mostró amable y atento	106

Tabla 41. El personal del área de abastecimiento mostró conocimiento para responder sus dudas.....	107
Tabla 42. El horario de atención fue conveniente a sus necesidades en el Área de abastecimiento	108
Tabla 43. El personal de atención fue conveniente a sus necesidades en el área de abastecimiento	109
Tabla 44. El personal comprende sus necesidades de atención en el área de abastecimiento	110
Tabla 45. Calidad del Servicio de Abastecimiento de Servicios	111
Tabla 46. Eficiencia	112
Tabla 47. Fiabilidad	113
Tabla 48. Receptividad	115
Tabla 49. Seguridad	116
Tabla 50. Empatía	117
Tabla 51. La atención se desarrolló en el tiempo oportuno	118
Tabla 52. Existe orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento de servicios	119
Tabla 53. Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado en el abastecimiento de servicios	120
Tabla 54. El personal del área de logística mostro interés en atenderlo en cuanto al requerimiento de servicios	121
Tabla 55. La atención en el área de logística concluyó en forma satisfactoria en cuanto al requerimiento de servicios	122
Tabla 56. se recibe información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención del requerimiento de los servicios	123

Tabla 57. El personal del área de logística, le brindó un servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento de servicios	124
Tabla 58. El personal del área de logística estuvo disponible para responder sus preguntas en cuanto al requerimiento de servicios	125
Tabla 59. La información por parte del personal del área de logística le transmite confianza, con respecto a su requerimiento de servicios	126
Tabla 60. El personal de área de logística se mostró amable y atento, cuando hizo el requerimiento de servicios	127
Tabla 61. El personal del área de logística mostró conocimiento para responder sus dudas en cuanto al requerimiento de servicios	128
Tabla 62. El horario de atención fue conveniente a sus necesidades de servicio en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios.....	129
Tabla 63. El personal le brindó atención personalizada en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios.....	130
Tabla 64. El personal comprende sus necesidades de atención en el área de logística .	131
Tabla 65. El control interno en el área de logística y calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios	133
Tabla 66. El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes.....	135
Tabla 67. El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones y la calidad del servicio del abastecimiento de servicios	137
Tabla 68. El control interno previo y simultáneo en las contrataciones y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes.....	139
Tabla 69. El control interno previo y simultáneo en las contrataciones y la calidad del servicio del abastecimiento de servicios	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control interno en el Área de Logística	70
Figura 2. Control interno previo y simultaneo en las adquisiciones.....	71
Figura 3. Control interno previo y simultáneo en las contrataciones	73
Figura 4. Calidad del servicio	90
Figura 5. Calidad del servicio del abastecimiento de bienes.....	91
Figura 6. Tangibilidad.....	92
Figura 7. Fiabilidad.....	93
Figura 8. Receptividad.....	94
Figura 9. Seguridad	95
Figura 10. Empatía	96
Figura 11. Calidad del servicio de abastecimiento de servicios	111
Figura 12. Eficiencia	112
Figura 13. Fiabilidad.....	114
Figura 14. Receptividad.....	115
Figura 15. Seguridad.....	116
Figura 16. Empatía.....	117

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar si el control interno en el Área de Logística influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

El presente estudio es de tipo básica. Asimismo, el diseño es no experimental y transeccional. La muestra estuvo constituida por 69 funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva. Para el trabajo de campo se utilizó el cuestionario.

Asimismo, se determinó que el control interno en el Área de Logística es regular en un 65,2 % y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios es regular en un 60,9 %. Y con respecto a la contrastación de la hipótesis, se determinó que el control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva, de acuerdo a la prueba Coeficiente de Spearman Rho es 0,938.

Palabras claves: Control interno previo, control interno simultáneo, Área de Logística.

ABSTRACT

The present study aimed to determine if the internal control in the Logistics Area influences the quality of the service of the supply of goods and services, in the district municipality city new year 2015.

The present study is of the basic type. Also, the design is non-experimental and transectional. The sample was constituted by 69 officials and servers of the operative areas of the Municipality District of Ciudad Nueva. For the field work the questionnaire was used.

Likewise, it was determined that the internal control in the Logistics Area is regular in 65.2% and the quality of the service of the supply of goods and services is regular in 60.9%. And with respect to the test of the hypothesis, it was determined that the internal control in the logistics area directly influences the quality of the service of the supply of goods and services, in the Municipality District New City, according to the test Coefficient Of Spearman Rho is 0.938.

Key words: Prior internal control, simultaneous internal control, Logistics Area.

INTRODUCCIÓN

En Perú, en las instituciones públicas, una de las áreas de mayor controversia e importancia es el área de logística, debido a que esta debe proveer de bienes y servicios a las unidades orgánicas de las entidades, por lo que es perentorio de promover un control interno en la referida, para garantizar la eficiencia, eficacia, la efectividad, la economía, la transparencia en los diferentes procesos operativos; de lo contrario no se evidenciaría una buena calidad del servicio en el abastecimiento de bienes y servicios, en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, receptividad, seguridad, empatía. Por lo tanto, el presente estudio considera los siguientes capítulos:

El capítulo I refiere al planteamiento del problema, que considera la descripción y formulación del problema, la justificación e importancia; así como alcances y limitaciones, los objetivos y las hipótesis.

El capítulo II denominado Marco teórico que comprende los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos, de acuerdo a las variables de estudio.

El capítulo III refiere al marco metodológico, que considera el tipo y diseño de la investigación, así como la población y muestra; la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV considera los resultados de acuerdo a las variables de estudio.

El capítulo V considera la discusión de resultados y finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPITULO 1 : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

1.1.1 Antecedentes del problema

Aquipucho, S. (2015) en su estudio “Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”, consignó como problema que, en la entidad el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico regula la función del planeamiento estratégico que directamente se vincula con los planes estratégicos y el plan operativo institucional que constituyen funciones directamente relacionadas con las actividades y Programación del Plan Anual de Contrataciones, en consecuencia una inadecuada Programación de Contrataciones genera cambios y modificaciones constantes al Plan anual inicialmente aprobado, también la falta de disponibilidad presupuestal para llevar a cabo el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones; con lo que se

demuestra la incoherencia en su programación respecto a las contrataciones efectuados por cada unidad orgánica. Otro factor importante es el Proceso de Selección, tiene un carácter formal, debido a que la acreditación de los diferentes aspectos del mismo, ya sean requerimientos técnicos mínimos como factores de evaluación, es eminentemente documental, ello genera el motivo por el cual los postores participantes deben presentar ofertas completas, serias, que no presenten dudas, vacíos o incongruencias más aún si se conoce que en los procesos de selección están involucrados fondos públicos por lo que los funcionarios responsables que tienen a su cargo estos procesos o toman decisiones al respecto deben cerciorarse que las propuestas técnicas constituyan razonables, adecuadas, ofertas serias, determinadas e indubitables. Asimismo, la Ejecución Contractual tiene un rol muy importante debido a que representa el cumplimiento del contrato establecido de acuerdo a las bases del proceso de selección que representa la entrega de los bienes, y la prestación de los servicios o la puesta al servicio de una obra pública a satisfacción de la entidad contratante, alcanzando el cumplimiento de objetivos y metas de las contrataciones con la finalidad de atender una necesidad pública.

Soto, T. (2016) en su estudio “Evaluación del Sistema de Control Interno de la Sub Gerencia de Logística para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Provincial de Jauja”

El plan anual de adquisiciones y contrataciones fue elaborado sin considerar los parámetros pre establecidos en el presupuesto institucional de apertura situación que conlleva a una deficiente administración de recursos, difiriendo en una gran medida los presupuestos programados. → Requerimientos de bienes y servicios contienen especificaciones técnicas erróneas e insuficientes. Adquisición de terreno para obras sin considerar la situación de índole legal, y sin seguir con los procedimientos normativos correspondientes, poniendo en riesgo los intereses de la Municipalidad Provincial de Jauja. Indebido proceso de devengado que ha ocasionado desembolsos para la adquisición de bienes y servicios sin que estos hayan ingresado al almacén o se haya brindado los servicios.

La Contraloría General de la República, mediante R.C.G. N° 458-2008-CG, de fecha 28 de octubre de 2008 y publicada con fecha 30 de octubre de 2008, aprueba la Guía para la

Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, como documento para orientar la gestión pública y el control gubernamental; dentro de ello se establece un plazo máximo de 24 (veinticuatro) meses para su implementación del Sistema de Control Interno.

En el área de logística se han identificado acciones que no están determinadas en los procesos técnicos normados y a las cuales deben corregirse a fin de efectuar una eficiente labor de abastecimiento y estas son: Efectuar pagos de bienes no internados y servicios no prestados. Incumplir con las Normas dispuestas por la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Seleccionar proveedores que no reúnen los requisitos básicos para contratar con el Estado. Internar bienes o prestar servicios que no reúnen las especificaciones técnicas señaladas en las solicitudes de cotización. Adquirir bienes y/o servicios cuyos precios no están acordes con el mercado. Honrar las obligaciones de acuerdo al compromiso de pago. Evitar comprometer gastos en las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios por montos superiores al Marco Presupuestal aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Estas deficiencias por acción u omisión conllevan a responsabilidades de Orden Administrativo y Penal tanto a nivel directivo como al personal que trabaja en cada uno de los procesos que involucran al sistema de abastecimiento, de acuerdo a su grado de participación y decisión que conlleve perjuicio al Estado.

Frente a esta situación se ve la necesidad de investigar cómo influye la aplicación de la guía de control interno en el área de logística, lo que servirá como una herramienta para la integración del Sistema Logístico en la Institución y así cumplir con los objetivos planteados; con la finalidad de lograr el mayor grado de eficacia y eficiencia en las contrataciones públicas esto es, que las Entidades obtengan los bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de sus funciones, al menor precio y con la mejor calidad, de forma oportuna- y la observancia de principios básicos que aseguren la transparencia en las transacciones, la imparcialidad de la Entidad, la libre concurrencia de proveedores, así como el trato justo e igualitario.

Crisólogo, M. (2013), en cuanto al problema puntualiza que el tema que arrastra a los denominados diversos factores es la falta de ejecución presupuestaria y la incidencia en el desempeño de la gestión; debido a que los controles internos implementados no están cumpliendo con sus funciones y/o no están conformes con los términos de eficiencia-eficacia. Creando un ambiente político, social, laboral desfavorable, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales, impedimento del normal desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Calidad en la administración, información que no es confiable y que no garantizan a la administración una adecuada, oportuna y efectiva toma de decisiones para el beneficio de la comunidad. El hecho se debe a que los gobiernos locales del callejón de Huaylas no estén dentro del plan de trabajo de auditoría interna y tampoco se hayan ejecutado actividades de control no programadas para verificar la eficiencia y eficacia, lo que lleva a deducir que este órgano de control estaría trabajando inadecuadamente, por lo que debe hacerse algo para superar esta problemática. Las acciones a tomar no pueden ser superficiales, sino más bien profundas por lo que, es urgente,

la aplicación de una reingeniería en sus procesos, planes de trabajo, ejecución de actividades, formulación de informes, monitoreo de las observaciones y especialmente aplicar nuevos conceptos y prácticas de control interno, que se vienen aplicando, para contribuir a solucionar la problemática de los servicios a la comunidad que prestan las entidades municipales. En este panorama los componentes del nuevo enfoque de la auditoría interna: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión no están vinculados entre sí, es decir no generan una sinergia y por tanto no forman un sistema integrado que responda de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes y exigentes del entorno. De este modo el sistema de Control Interno no se encuentra entrelazado con las actividades operativas de las municipalidades, y por lo tanto no influye en la optimización de la gestión de los Gobiernos Locales, por lo que requiere un cambio integral y profundo enmarcado en una reingeniería de sus procesos.

1.1.2 Problemática de la investigación

En Perú, en las instituciones públicas se evidencia que no brindan una adecuada calidad de los servicios, debido a una gestión logística poco adecuada, específicamente en la planificación de las compras, como resultado de un inadecuado control interno.

Es así, que, en la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, pareciera que no se cumplen óptimamente los objetivos institucionales debido a la poca eficiencia en la planificación de las compras públicas, pues a veces no cuenta con el personal adecuado.

La oficina de logística establece el plazo máximo dentro del cual cada una de las dependencias de la municipalidad, deberá determinar sus requerimientos de bienes, servicios y obras, en función de las metas presupuestarias establecidas para la entidad en el proyecto del POI (Plan Operativo Institucional) del año para que se está proyectando, a veces no se cumple en gran medida tal aspecto, pues no programan adecuadamente sus necesidades de acuerdo a su grado de prioridad, y también a veces las áreas usuarias utilizan sin

criterio el Catalogo Único de Bienes y Servicios. Asimismo, a veces el Área de Almacén no proporciona a tiempo los datos históricos sobre la cantidad de bienes de uso permanente utilizados en los años anteriores, por las unidades orgánicas, por lo que no se puede determinar la cantidad de bienes a adquirir.

Como se sabe en el Área de Logística, se elabora formatos estándares para la recopilación de cuadros de necesidades de cada área usuaria de la entidad. Posteriormente, solicita a cada área usuaria el cuadro de necesidades respectivo indicando el plazo máximo de atención para dicha solicitud, pero a veces no se cumple en el tiempo oportuno. Además, las áreas usuarias no llenan los formatos de acuerdo a las prioridades ya programadas.

Asimismo, una vez consolidado el cuadro de necesidades, el área de logística, en coordinación con las áreas usuarias deberá realizar un estudio de posibilidades que ofrece el mercado, pero como a veces no hay el personal idóneo y no cuentan con la experiencia debida no realizan tal acción adecuadamente, pues el cuadro consolidado, en el que defina la descripción, cantidades necesarias, características y

especificaciones técnicas de los bienes, servicios y obras que van a contratarse y/o adquirirse, así como sus valores y el tipo de proceso de selección, y de ser el caso, la posibilidad de distribución de la Buena Pro, en algunas ocasiones presentan deficiencias.

Luego de formulado el cuadro consolidado de necesidades cuantificado, caracterizado y valorado, la Oficina de Logística remite la información recabada a la Oficina de Presupuesto solicitando su conformidad respecto de la existencia de recursos, a través de la asignación de fuentes de financiamiento y la respectiva estructuración programática, pero muchas veces como no coordinan permanentemente, se provoca demora en los trámites de los documentos. Por tanto, se asume, que no existe un buen control interno previo y simultaneo en la planificación de las compras.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera el control interno en el área de logística influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad nueva año 2015?
- b) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?
- c) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?

d) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

El estudio se justifica debido a que contribuirá a brindar una mejora la calidad del servicio, sobre todo a los usuarios internos, y de esta forma la institución logrará cumplir con sus objetivos institucionales, pues planificar las compras es definir qué necesita la institución, cuánto, para cuándo lo necesita, dentro de un periodo de tiempo determinado. Y también, cabe resaltar que en la planificación se identifican los proveedores potenciales de cada compra y una estimación de sus principales parámetros, tales como, precio, plazos de entrega, calidad etc. La planificación de las compras ayuda a conseguir el cumplimiento de los objetivos institucionales de la institución, además una adecuada planificación sirve para guiar, controlar y dar transparencia en los gastos; aspectos claves para las instituciones del sector público.

1.4 Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances

El trabajo de investigación solo trata del control interno y la calidad del servicio, contextualizado en el Área de Logística, que es un área muy crítica en todas las instituciones del Estado, sobretodo de las municipalidades.

1.4.2 Limitaciones

En el presente estudio no se tuvo limitaciones.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo principal

Determinar si el control interno en el área de logística influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

1.4.2 Objetivos secundarios

- a) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

- b) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.
- c) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.
- d) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis principal

El control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

1.5.2 Hipótesis secundarias

- a) El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.
- b) El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.
- c) El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.
- d) El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPITULO 2 : MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Aquipucho, S. (2015) desarrolló el trabajo de investigación denominado Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012 (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Como resultado del trabajo de investigación se puede exponer las siguientes conclusiones:

- En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de Adquisiciones y Contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución del gasto que conllevaron a las modificaciones del Pan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.

- El débil sistema de control interno con que cuenta la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso ,periodo 2010-2012, influyó negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos, tales como: la razonabilidad adecuada de los requerimientos mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, en consecuencia, esta situación genera que los factores de evaluación sean determinantes, sesgados, ocasionando la no admisión de la propuesta del proceso de selección.
- En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso ,periodo 2010- 2012, el incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que no se aplican penalidades, toda vez que son deficiencias derivadas en la elaboración del contrato.

Zarpan, D. (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca-2012 (Tesis de grado)

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

El estudio concluye en lo siguiente:

- En la evaluación del sistema de control interno del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área. Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación:
- Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén
- Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía
- Extravío, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad.
- Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control

- Deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores, donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento (Manual de procesos y funciones de la entidad y de la normativa vigente Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, Normas técnicas de control interno del sector público, Guía de implementación de control interno del sector Público).

Blas, I. (2015) desarrolló el trabajo de investigación denominado El control interno y su influencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las municipalidades del Perú y Municipalidad Provincial del Santa, 2015 (Tesis de grado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. El autor concluye en lo siguiente:

- Los autores nacionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las municipalidades del Perú, sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe influencia entre el control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones.

- Asimismo, se ha podido evidenciar a *grosso modo* que la Municipalidad Provincial del Santa aún no tiene implementado su sistema de control interno formal, lo que se refleja en lo inadecuado de su control interno; este, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de los procesos de contrataciones y adquisiciones de dicha municipalidad, debido a la falta de su implementación y a que no se está aplicando correctamente los componentes y subcomponentes del control interno establecidos en el informe COSO.
- Finalmente, se concluye que en la Municipalidad Provincial del Santa, en lo que respecta a los procesos de contrataciones y adquisiciones, aplicando el índice de implementación del control interno, en promedio está en 0,46, lo que implica un nivel bajo e indicaría que la influencia del control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de la Municipalidad Provincial del Santa, no es adecuada, es decir, que no influye positivamente en los procesos de contrataciones y adquisiciones de dicha municipalidad.

Espinoza, D. (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”, de la

Universidad San Martín de Porres- Lima. El autor concluye en lo siguiente:

- Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. a. El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. b. Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Aguirre, J. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. (Tesis de grado) de la Universidad Nacional José María Arguedas. El autor concluye en lo siguiente:

- Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al

coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0,591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado, a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

- Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0,497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

- Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces, se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0,462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El control interno

2.2.1.1 Definición

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollan eficazmente según las directrices señaladas por la administración.

Actualmente centra esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito que garantiza la eficiencia del control interno. Es aquí donde se reconoce el fruto de los esfuerzos originados por COSO hacia los años 90's, los cuales han sido complementados por los nuevos direccionamientos estratégicos, el ascenso en la escala organizacional y, reforzados por los alcances de la Sarbanes-Oxley Act de 2002.

En la última década los controles internos han tomado una orientación dirigida de manera prioritaria a fomentar la eficiencia, reduciendo el riesgo en la consecución de los objetivos, ayudan a asegurar la confiabilidad de la información financiera y la de gestión, a proteger los recursos, y a cumplir las leyes, reglamentos y cláusulas contractuales aplicables.

Coopers & Lybrand (1997, p. 04), define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO, el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad,

diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad en la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Con base a esta definición entonces, el control interno es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Resalta la idea de que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos más no asegura el éxito organizacional. Por otra parte, se tiene la definición de control interno mostrada en el modelo COCO (Criteria of Control) de Canadá, fue publicado tres años más tarde que COSO; éste simplifica los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización empleando un lenguaje accesible para todos los empleados.

Según Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, señala que el sistema de control interno busca el logro de los siguientes objetivos:

- Operaciones: Por lo cual se busca promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad del servicio que se presta.
- Salvaguarda: Busca resguardar tanto los recursos como bienes con los que cuenta el Estado contra cualquier forma o pérdida o deterioro, uso indebido o actos ilegales, así como en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplimiento: Refiriéndose al cumplimiento de la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- Información: A través del cual se busca garantizar que la información con la que se cuente sea confiable y oportuna.

- Ética: Sustentado en el fomento e impulso de la práctica de valores institucionales.
- Rendición de Cuentas: Enfocado a la promoción de la rendición de cuentas de los funcionarios y servidores públicos, tanto por los fondos y bienes públicos con los que cuentan a su cargo como por el cumplimiento de la misión u objetivo encargado y aceptado.

2.2.1.2 Clasificación del control

a) Control previo:

De acuerdo a la Contraloría General de la República (2014), es conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos.

b) El control simultáneo:

Según la Contraloría General de la Republica (2014), los servicios de control simultáneo son aquellos que se realizan a la(s) actividad(es) de un proceso en curso, correspondiente a la gestión de la entidad, con el objeto de alertar oportunamente al Titular de la entidad sobre la existencia de

hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de sus objetivos, a fin de promover la adopción de las medidas preventivas pertinentes que contribuyan a mitigar y, de ser el caso, a superar el riesgo identificado.

2.2.2 Gestión del área de abastecimientos

2.2.2.1 Definición

El sistema de Abastecimientos es un conjunto de procedimientos, políticas, normas, postulados en el Sector Público Nacional que permitirán a la institución pública un uso eficiente y eficaz de los recursos adquiridos u obtenidos, así también el Sistema de Abastecimientos comprende procesos técnicos los cuales son: procesos de programación, adquisición, almacenamiento, y distribución racional de bienes o servicios, que son requeridas o solicitadas por cada área o departamento de la entidad, asegurándose así la continuidad de los procesos productivos y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Alvarado, 2012).

2.2.2.2 Objetivos del sistema de abastecimientos

De acuerdo a Mori (2009), los objetivos son:

- Promover la eficiencia y eficacia en los procesos de adquisiciones llevados a cabo.
- Promover los mecanismos que permitan la transparencia en los procesos de adquisiciones.

2.2.2.3 Funciones generales de abastecimientos

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva (2015), las principales funciones generales de las oficinas de abastecimiento o logística son:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades para el abastecimiento de bienes y servicios que son necesarios para el desarrollo de los servicios municipales de conformidad con la ejecución de los Planes Operativos y Presupuesto Municipal.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones administrativas de apoyo o soporte técnico a los comités especiales designados por la entidad para la

conducción de los procesos de selección en sus diversas modalidades.

- Planificar, organizar, dirigir y controlar el sistema de abastecimiento, conforme a la normatividad legal vigente.
- Formular, ejecutar y controlar el Plan Anual de adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de almacén y de distribución de los bienes para la ejecución de las actividades y proyectos de gestión municipal.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de control de los activos depreciables y no depreciables.
- Formular, implementar, administrar y supervisar la actualización permanente del registro de proveedores, así como el catálogo de bienes y servicios.
- Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de apoyo de impresión y copiado de documentos y publicaciones de las diferentes áreas de la Municipalidad.

- Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de control y dotación de seguros de los muebles, enseres, equipo y maquinarias de propiedad municipal.
- Garantizar la conservación, seguridad y mantenimiento de los locales municipales, equipos y vehículos.
- Otras funciones propias e inherentes a la Sub Gerencia de Abastecimiento, que le encomiende el Gerente de Administración.

2.2.2.4 Marco Normativo del Sistema de Abastecimientos

Las normas que rigen el Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública peruana son las siguientes:

Tabla 1. Normas que rigen el Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública

NORMA	FINALIDAD
Constitución Política de 1993: Art. 58º, 76º	<p>Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.</p> <p>Obligatoriedad de la Contrata y Licitación Pública Las obras y la adquisición de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública. La contratación de servicios y proyectos cuya importancia y cuyo monto señala la Ley de Presupuesto se hace por concurso público. La ley establece el procedimiento, las excepciones y las respectivas responsabilidades.</p>

<p>Decreto Ley N° 22056: Ley del Sistema Administrativo de Abastecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la gestión de almacenes con eficiencia, eficacia y economía. - Asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios en la administración pública. - Propender la recepción rápida y oportuna de los pedidos y requerimientos de los bienes y suministros diverso para el desarrollo de las actividades de la entidad y aumento de la precisión - Optimizar los recursos y actividades a través de una buena adquisición y distribución bienes. - Control del inventario y reducción de los bienes no productivos (bienes obsoletos, deteriorados, etc.)
<p>Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto</p>	<p>Los fondos públicos se orientan a la atención de los gastos que genere el cumplimiento de sus fines, independientemente de la fuente de financiamiento de donde provengan. Su percepción es responsabilidad de las Entidades competentes con sujeción a las normas de la materia.</p> <p>Los fondos se orientan de manera eficiente y con atención a las prioridades del desarrollo del país.</p>
<p>Ley N° 30281: Ley de Presupuesto del sector público para el año fiscal 2015</p>	<p>En la presente se encuentra los Proyectos de Ley presentados por el Poder Ejecutivo sobre Presupuesto Público, Endeudamiento y Equilibrio Fiscal, acceso a sus respectivos correspondiente al año 2015.</p>
<p>Decreto Legislativo N° 1017</p>	<p>La Ley de contrataciones del Estado contiene las disposiciones y lineamientos que deben observar las Entidades del Sector Público en los procesos de contrataciones de bienes, servicios u obras.</p> <p>El objetivo de la Ley de Contrataciones del Estado tiene como objeto establecer las normas orientadas a maximizar el valor del dinero del contribuyente en las contrataciones que realicen las Entidades del Sector Público, de manera que éstas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.5 Fases de las adquisiciones y contrataciones del Estado

La contratación estatal se realiza en tres fases:

- Programación y actos preparatorios, que conlleva a la preparación del Plan Anual Institucional, Presupuesto Institucional, Plan Anual de Contrataciones, Identificación de la necesidad, designación del comité especial, elaboración de bases.
- Procesos de Selección, que abarca la convocatoria, presentación de consultas, presentación de observaciones, presentación de propuestas, evaluación de ofertas y adjudicación de la buena pro y el perfeccionamiento del contrato.
- Ejecución Contractual, que comprende la ejecución de la recepción y efectos de la conformidad, constancia de prestación y liquidación del contrato. (Artículo 176°, 177°, 178° y 179° del Reglamento de la Ley aprobado por Decreto Supremo N° 184°-2008-EF. Planificación y Actos Preparatorios (Título I) y de ejecución Contractual (Título III).

2.2.2.6 Etapas de los procesos de selección

Los procesos de selección se realizan a través de etapas, cuyos cronogramas dependen del tipo de proceso. En general, las etapas de un proceso de selección son:

a) Convocatoria

La convocatoria de las Licitaciones Públicas, Concursos Públicos y Adjudicaciones Directas realizan su publicación en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado- SEACE. Las entidades podrán utilizar, adicionalmente, otros medios a fin de que los proveedores puedan tener conocimiento de la convocatoria del proceso de selección. La convocatoria a un proceso de Menor Cuantía se realiza a través de su publicación en el SEACE, sin perjuicio de las invitaciones que se pueda cursar a uno (1) o más proveedores.

b) Formulación y absolución de consultas

A través de consultas, los participantes podrán solicitar la aclaración de cualquiera de los extremos de las Bases, o plantear solicitudes respecto a ellas.

c) Formulación y absolución de observaciones a las Bases

Mediante escrito debidamente fundamentado, los participantes podrán formular observaciones a las Bases, las que deberán versar sobre el incumplimiento de las condiciones mínimas a que se refiere el artículo 26° de la Ley de Contrataciones del Estado.

d) Integración de Bases

Una vez absueltas todas las consultas y/u observaciones, o si las mismas no se han presentado, las Bases quedan integradas como reglas definitivas y no podrán ser cuestionadas en ninguna otra vía ni modificadas por autoridad administrativa alguna, bajo responsabilidad de la Entidad.

e) Presentación de propuestas

El acto de presentación de propuestas será público cuando el proceso convocado sea Licitación Pública, Concurso Público y Adjudicación Directa Pública, y podrá ser privado cuando se trate de una Adjudicación Directa Selectiva o Adjudicación de Menor Cuantía.

El Acto Público se realiza, cuando menos, en presencia del Comité Especial, los postores y con la participación de Notario o Juez de Paz en los lugares donde no exista Notario.

f) Calificación y evaluación de propuestas

La calificación y evaluación de las propuestas es integral, realizándose en dos etapas. La primera es la técnica, cuya finalidad es calificar y evaluar la propuesta técnica, y la segunda es la económica, cuyo objeto es calificar y evaluar el monto de la propuesta.

g) Otorgamiento de la Buena Pro

El otorgamiento de la Buena Pro se realiza en acto público para todos los procesos de selección, sin embargo, los procesos de Adjudicaciones Selectivas y Adjudicaciones de Menor Cuantía el otorgamiento de la Buena Pro podrá ser realizado en Acto Privado.

2.2.2.7 Procesos de selección de la contratación pública

Es el proceso de selección, es el “concurso” que permite elegir, de manera objetiva, al proveedor que se encargará de vender o dar en arrendamiento un bien, prestar un servicio o ejecutar una obra.

El proceso de selección se inserta en el proceso de adquisición o contratación, es una fase de él. Otras fases de dicho proceso son: la ejecución de los actos preparatorios del procesos de selección, tales como el Plan Anual, la formulación del requerimiento, el estudio o indagación de mercado, la aprobación del expediente de contratación, la designación del Comité Especial, la elaboración y aprobación de bases y demás. Asimismo, forman parte del proceso de adquisición o contratación los actos de ejecución contractual, luego de la culminación del proceso de selección (Alvarado, 2010).

Los procesos de selección son de cuatro tipos:

a) Adjudicación de Menor Cuantía

La Adjudicación de Menor Cuantía se aplica para las adquisiciones y contrataciones que realice la Entidad, cuyo monto sea inferior a la décima parte del límite mínimo establecido por la Ley Anual de Presupuesto para la Licitación o Concurso Público, según corresponda. Este tipo de proceso se convoca para:

- La adquisición, suministro o arrendamiento de bienes; así como para la contratación de servicios en general, servicios de consultoría y de ejecución de obras, cuyos montos sean inferiores a la décima parte del límite mínimo establecido por la Ley Anual de Presupuesto para las licitaciones públicas o concursos públicos, según corresponda.
- Las adquisiciones y contrataciones que se efectúen como consecuencia de las exoneraciones señaladas en el Artículo 19° de la Ley.
- Los supuestos a que se refieren los literales b) de los incisos 1) y 2) del Artículo 32° de la Ley.
- La contratación de expertos independientes para que asesoren a los Comités Especiales o los integren.

Las adjudicaciones de menor cuantía, destinadas a la adquisición de bienes y servicios, así como para la contratación de obras, serán notificadas a PROMPYME, según lo dispuesto en los Artículos 93° y 100°. (Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado).

b) Adjudicación Directa (que puede ser selectiva o pública),

La Adjudicación Directa Selectiva no requiere de publicación. Se efectúa por invitación, debiéndose convocar a por lo menos tres (3) proveedores. Por excepción, el Titular del Pliego o la máxima autoridad administrativa de la Entidad, o en quien éstos hubieran delegado la función, mediante resolución sustentatoria, podrá exonerar al proceso de selección del requisito establecido, siempre que en el lugar en que se realice la adquisición o contratación no sea posible contar con un mínimo de tres (3) proveedores y que los bienes, servicios o ejecución de obras a adquirir o contratar estén destinados a satisfacer necesidades de la Entidad en la localidad en que se realiza el proceso.

Tanto para la Adjudicación Directa pública como para la Adjudicación Directa Selectiva, la declaración de desierto obliga a una segunda convocatoria del mismo tipo que se utilizó en la primera. (Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado).

c) Concurso público

- Concurso Público Nacional, para la contratación de personas y/o empresas que presten servicios de consultoría con oficinas instaladas en el país.

- Concurso Público Internacional, para la contratación de servicios de consultoría que sólo se pueden prestar contando con participación internacional.

Se entiende por arrendamiento el contrato por el cual el contratista se obliga a ceder temporalmente a la Entidad el uso de un bien a cambio de una renta convenida. (Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado).

d) Licitación pública

Según la Ley de Presupuesto N° 30281 para el Año Fiscal 2015, los topes para cada proceso de selección para la contratación de bienes, servicios y obras, son (en moneda nacional):

La licitación pública es la modalidad más importante entre las formas de la contratación selectiva, tiene las siguientes variantes:

- Licitación Pública Nacional para la adquisición de bienes y suministros producidos por empresas que cuentan con planta industrial instalada en el país, así como para la ejecución de obras por empresas que tengan instalaciones en el país.
- Licitación Pública Internacional, para la adquisición de bienes y suministros que no se elaboren en el país o, tratándose de obras, cuando las características técnicas de éstas requieran de participación internacional.

Las modalidades licitatorias son:

a) Por el financiamiento:

- Con financiamiento de la entidad. Esta asume el costo de la obra, servicio, compra o suministro.
- Con financiamiento de contratista. Quien asume directamente el costo total o parcial de la obra, servicio, compra o suministro.
- Con financiamiento de terceros, en condiciones similares a los dos anteriores, más los costos financieros. El compromiso lo adquiere el tercero con el postor y con la Entidad.

b) Por el alcance del contrato:

- Llave en mano. Es cuando el postor ofrece todos los bienes y/o servicios necesarios para el funcionamiento de la prestación del objeto del contrato;
- Administración controlada. Cuando el contratista se limita a la dirección técnica y económica de la prestación;
- Concurso-oferta. El postor concurre ofertando: expediente técnico, ejecución de obra, plazos y también el terreno. (Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado).

Estos procesos, cuando correspondan, se deberán ejecutar necesariamente a través de dos modalidades:

- a) Convenio marco, cuando se va a contratar bienes y servicios que son ofertados a través del Catálogo Electrónico de Convenios Marco; y,
- b) Subasta inversa, si se va a contratar bienes y servicios denominados comunes, el proceso puede ser presencial o electrónico.

2.2.2.8 Las etapas de las compras públicas en el Perú

El proceso de contratación es el conjunto ordenado y concatenado de actuaciones que se realizan desde que aparece un requerimiento de contratación de bienes, servicios u obras hasta que culmina la ejecución del contrato respectivo a través del cual se pactó la venta o arrendamiento del bien, la presentación del servicio o la ejecución de la obra. La autora resalta la diferencia entre “proceso de contratación” y “proceso de selección” pues lo primero se refiere al proceso general antes descrito y el segundo solo corresponde a una etapa del proceso en el que, de manera competitiva y objetiva, se selecciona al proveedor del bien, servicio u obra (López, 2012).

Acorde con la ley vigente del Sistema de Contrataciones y Adquisiciones Peruano, Decreto Legislativo 1017, las etapas del proceso de contratación son tres: planificación y actos preparatorios, proceso de selección y ejecución contractual. Sin embargo, una nueva gestión del MEF es incluir la etapa de evaluación de los procesos, de los cuales se verá más

adelante. Los subprocesos de las tres etapas de la ley se muestran en la siguiente ilustración:

Para López (2012), estas tres etapas configuran los puntos críticos que deben ser correctamente gestionados al interior de las entidades con la finalidad de asegurar un proceso logístico eficaz, eficiente y transparente. Precisa sus contenidos de la siguiente manera:

a) Planificación y actos preparatorios

Comprende un subproceso en el que se precisan y cuantifican las necesidades de la entidad en términos de bienes, servicios u obras en función a las metas institucionales. Esta actividad está a cargo de las áreas de línea de las entidades. Además, se planifican y programan las contrataciones de manera conjunta a los estudios de mercado de los bienes, servicios u obras a contratar, factor que permite la elaboración de expedientes técnicos, especificaciones técnicas o términos de referencia, los cuales son los documentos de gestión que contienen las características fundamentales de los bienes, obras o servicios especializados.

b) Proceso de selección

Comprende los procesos de selección, desde la convocatoria hasta la firma del contrato. Es necesario tomar en cuenta la normativa vigente en lo que respecta a plazos y el derecho de los postores a presentar observaciones e impugnaciones según el proceso que se esté realizando.

c) Ejecución contractual

Implica las actividades que se concentran en la supervisión de los contratos suscritos, entrega de conformidad de los bienes, servicios y obras contratadas, hasta la liquidación y el pago.

2.2.3 Calidad del servicio

2.2.3.1 Definición de calidad del servicio

Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones de parte del proveedor. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio; además no se evalúa solamente el resultado sino todo el proceso que estuvo involucrado en la entrega misma

del servicio. Por lo tanto, el concepto de calidad en el servicio es un tanto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo a su experiencia y a sus expectativas.

De acuerdo con Parasuraman (1985) y otros investigadores la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente.

2.2.3.2 Teoría de la calidad del servicio

Con respecto a la calidad del servicio, Teoría de la calidad del servicio el Modelo de Grönroos, para Grönross (1984, p. 18-36-44), los servicios “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones comprador – vendedor tiene un efecto fundamental en el servicio

percibido”. De acuerdo a su tradición europea, sostiene que es importante diferenciar entre la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa para evaluar la calidad de los servicios: La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio: está determinado por lo que el cliente recibe, qué se ofrece en el servicio, es decir, por las características propias del servicio recibido (horario de atención, rapidez en la atención, tiempo de atención por el especialista, etc.).

- La calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso: se refiere a cómo se presta el servicio, es decir cómo es la interacción del cliente con el personal que le presta el servicio, ya que al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio (apariencia física y emocional del personal de salud, etc.).
- La calidad organizativa o imagen corporativa: determinada por lo que perciben los clientes de la entidad, como resultado de la calidad técnica y funcional. Para Grönross (1994), la calidad está relacionada con lo que percibe el cliente del servicio basado en sus anteriores experiencias, imagen que puede influir de una manera favorable o

desfavorable. Si el proveedor tiene una buena imagen para el cliente, es probable que este deje pasar errores menores, y si por el contrario, su imagen es negativa los errores menores serán maximizados. Grönross (1984: 36), concluye que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. El servicio esperado está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas; por lo tanto es conveniente desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes. Es el personal que está directamente en contacto con los clientes quienes se convierten en el primer canal de comunicación del servicio que se presta (forma, costo, tiempo, etc.), de los inconvenientes que se pueden producir con o por esa prestación y cómo estos pueden ser resueltos.

El Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), tomando como referencia el modelo de Grönroos (1978, 1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985: 45-50), quienes realizaron sus investigaciones, y bajo la tradición

norteamericana formularon su modelo conceptual denominado “el Modelo de los Cinco Gaps” o “Modelo de las Discrepancias”. Presenta cinco gaps o desajustes identificados que serían el origen de las fallas de las políticas de calidad, que en palabras de los autores dice “Una serie de discrepancias o deficiencias existen respecto a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, estas deficiencias son los factores que afectan a la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985: 44). El déficit de calidad en el cual consideran que existe una calidad esperada (expectativas) y una calidad percibida (percepciones) se pueden identificar en factores que implican ausencia de calidad, y donde la organización debe centrar su atención:

- Gap 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Se presenta cuando los directivos desconocen las expectativas de los usuarios, es

decir, desconocen lo que éstos buscan; se evidencia una comunicación vertical en la empresa, excesivos niveles jerárquicos de mando.

- Gap 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Esto se refleja cuando la organización no puede responder a las expectativas de los usuarios a pesar que estas son conocidas por los directivos ello debido a errores en el establecimiento de las normas o estándares para el cumplimiento de las tareas, falta de compromiso con la calidad del servicio, sensación de inviabilidad para el cumplimiento de las expectativas del cliente, ausencia de objetivos claros, otros.

- Gap 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. Reflejado en la mala prestación de los servicios, aun cuando se conocen las expectativas de los usuarios y se cuenta con las normas de calidad apropiadas. Esta situación es posible de presentarse cuando el servicio demanda una labor humana intensa que la vuelve susceptible a los errores voluntarios o involuntarios,

entre ellos: ambigüedad de funciones, conflictos funcionales, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre las tecnología y las funciones, sistemas inadecuados de supervisión y control, falta de control percibido y ausencia de sentido de trabajo en equipo.

- Gap 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Se presenta cuando no se cumple lo que se promete realizar lo que influye negativamente en la percepción que el cliente tenía sobre el servicio recibido, ello como consecuencia de la deficiencia en la comunicación horizontal en las diferentes áreas de la empresa, por prometer demasiado a los clientes.

- Gap 5: Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. Este último se produce como consecuencia de los anteriores, que para los autores es el único patrón de medida de la calidad del servicio. La expresión del modelo es la siguiente: $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$.

Los autores como una extensión a su primer trabajo empírico, presentaron un modelo ampliado de la calidad, donde la calidad del servicio percibida por el cliente depende del tamaño y dirección del Gap 5, que a su vez depende de la naturaleza de los cuatro primeros Gaps asociados con la entrega de calidad en el servicio en el lado del proveedor del servicio. A su vez, cada una de las deficiencias organizacionales (cuatro primeros Gaps) tiene su causa en una serie de factores relacionados con esa deficiencia.

- **Fiabilidad:**

Confiere la habilidad para entregar el servicio que fue prometido con seguridad y precisión. En su sentido más amplio, confiabilidad significa que una empresa fornece un servicio con base en aquello que fue prometido – promesas sobre la entrega sobre la prestación del servicio, la solución del problema y particularmente, las promesas sobre los atributos de los servicios.

- **Capacidad de respuesta:**

Es una voluntad de ayudar los clientes y fornecer el servicio con motivación. Esa dimensión enfatiza la atención y la prontitud en el trato con las solicitudes, cuestiones,

reclamaciones y problemas de los clientes. La capacidad de respuesta es comunicada a los clientes a través del tiempo que ellos deben esperar por ayuda, de las respuestas a las preguntas y de la atención a sus problemas. La capacidad de respuesta también comprende la noción de flexibilidad y habilidad para individualización de la prestación de los servicios en conformidad con las necesidades de sus clientes. Para atingir la excelencia en la dimensión de la capacidad de respuesta, la empresa debe tener certeza de que está vendiendo el proceso de la prestación del servicio y tratamiento de las solicitudes, a partir del punto de vista de los clientes, antes que por el punto de vista de la empresa.

- **Seguridad:**

Comprende conocimiento de los funcionarios y simpatía, bien como habilidad de la empresa y de sus funcionarios para inspirar credibilidad y confianza. Es probable que esa dimensión sea particularmente importante en el caso de servicios en que los clientes perciben que hay un alto riesgo involucrado, o cuando están inciertos sobre su habilidad para evaluar los resultados, como, por ejemplo, en los bancos.

- **Elementos tangibles:**

Son elementos que incluyen la apariencia de las instalaciones físicas, del equipamiento, de los funcionarios y de materiales de comunicación. Todo eso proporciona representaciones físicas de la imagen de los servicios, a cuál será usada por los clientes, en especial por nuevos clientes, para evaluar la calidad.

2.3 Definición de términos

- **Programación:** En esta fase se determina la clase y cantidad de necesidades de bienes y servicios teniendo en cuenta los objetivos y metas institucionales, concordantes con el PIA, se utilizará obligatoriamente el Cuadro de Necesidades, para esto la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza cuenta con un formato específico de Cuadro de necesidades (Villar, 2000).
- **Eficacia:** Grado en el cual una entidad, programa o proyecto gubernamental logra cumplir con los objetivos y metas (adquisiciones o contrataciones) que se planificaron, siguiendo la normativa vigente. En el caso de adquisiciones y contrataciones se da énfasis a la oportunidad de la compra o

contratación (Contraloría General de la República – CGR, 2008).

- **Eficiencia:** Relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido (Contraloría General de la República – CGR, 2008).

- **Evento:** Incidente o acontecimiento derivado de fuentes internas o externas a la entidad, que afecta la consecución de los objetivos institucionales. (Contraloría General de la República – CGR, 2008).

- **Adquisición:** Una vez que se cuenta con la respectiva disponibilidad presupuestal certificada por el área de Planificación y Presupuesto, aplicar la modalidad de adquisición o el proceso de selección que de acuerdo a la ley sea pertinente, de acuerdo al valor unitario o de conjunto de los bienes o servicios por adquirir procurando, aplicando y enseñando siempre a los usuarios, las ventajas económicas y técnicas significativas de su estandarización (Villar, 2000).

- **La distribución:** En el sentido que la entrega física de los bienes adquiridos con sujeción a la programación del abastecimiento, a las dependencias solicitantes se haga con estricta sujeción a sus necesidades reales de las mismas. La distribución de bienes del almacén institucional puede ser: a los usuarios para uso o consumo inmediato, con pedido comprobante de salida (PECOSA) o, a los almacenes periféricos para uso o consumo posterior, con pedido interno de almacén (Villar, 2000).

- **Grado de madurez de control interno:** Nivel donde se encuentra el control interno en relación a una situación ideal para conseguir sus objetivos. Para el caso de control interno es necesario identificar los niveles que la entidad debería alcanzar dependiendo de los factores internos y externos. (Contraloría General de la República - CGR (2008))

- **Control gubernamental:** Consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública en atención al grado de eficiencia, eficacia

transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de la política y planes de acción evaluando los sistemas de administración gerencial y control con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas. Contraloría General de la República - CGR (2008) Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado; 30 de octubre de 2008. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Glosario de términos.

- **Filosofía de la dirección:** Manera de pensar o de ver las cosas por parte de la Alta Dirección de una entidad. Contraloría General de la República - CGR (2008) Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado; 30 de octubre de 2008. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Glosario de términos.

- **Funciones específicas:** Conjunto de acciones que deben realizar los órganos y unidades orgánicas que conforman la entidad, acorde con sus funciones generales y conducente a

alcanzar los objetivos y metas de la entidad. Contraloría General de la República - CGR (2008) Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado; 30 de octubre de 2008. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Glosario de Términos

- **Ambiente de control:** Competente a las normas de control interno que define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas que estimule e influencie las tareas de los miembros de la entidad, generando una cultura de control interno (Contraloría General de la República – CGR, 2008).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO 3 : MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Carrasco, 2009).

3.1.2 Diseño de la investigación

Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizó el diseño: no experimental, responde a los diseños no experimentales, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad Transeccional, responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo periodo.

3.2 Población y /o muestra de estudio

3.2.1 Población

La población para el presente estudio estuvo constituida por los funcionarios y servidores (funcionarios y servidores administrativos) de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, siendo un total de 69.

3.2.2 Muestra

En el presente estudio se utilizó una muestra censal, conformada por los 69 funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.

Conformados de la siguiente manera:

Tabla 2. Determinación de la muestra

AREAS	CANTIDAD
Oficina de Control Institucional	5
Gerencia de Desarrollo Económico y Social	9
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	8
Subgerencia de Logística	7
Gerencia de Administración	5
Sub Gerencia de Potencial Humano	6
Sub Gerencia de Gestión Ambiental y mantenimiento	8
Sub Gerencia de Tesorería	6
Sub Gerencia de Contabilidad y Patrimonio	6
Sub Gerencia de Administración Tributaria	9
TOTAL	69

Fuente: Oficina de Personal MDCN (2015)

3.3 Operacionalización de variables

- **Variable independiente**

X: Control interno en el Área de Logística

- **Variable dependiente**

Y: Calidad de servicio en el abastecimiento de bienes y servicios

Caracterización de las variables

- **Variable independiente**

X: Control interno en el Área de Logística

Indicadores

X1: Control interno previo

X2: Control interno simultáneo

- **Variable dependiente**

Y: Calidad del servicio en el abastecimiento de bienes y servicios

Dimensiones

Dimensión 1

Calidad del Servicio en el abastecimiento de bienes

Indicadores

Y1: Tangibilidad

Y2: Fiabilidad

Y3: Receptividad

Y4: Seguridad

Y5: Empatía

Dimensión 2

Calidad del Servicio en el abastecimiento servicios

Indicadores

Y1: Eficiencia

Y2: Fiabilidad

Y3: Receptividad

Y4: Seguridad

Y5: Empatía

Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente

Control interno en el Área de Logística

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU FUNCIÓN	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES
Control Interno en el Área de Logística	Independiente	Cualitativa	Ordinal	X1: Control interno previo X2: Control interno simultáneo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Calidad del Servicio del Abastecimiento de bienes y servicios

Variable	Tipo de Variable Según su Función	Naturaleza de la Variable	Escala de Medición	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio en el abastecimiento de bienes y servicios.	Dependiente	Cualitativa	Ordinal	Calidad del servicio en el abastecimiento de bienes	Tangibilidad
					Fiabilidad
					Receptividad
					Seguridad
					Empatía
				Calidad del servicio en el abastecimiento de servicios	Eficiencia
					Fiabilidad
					Receptividad
					Seguridad
					Empatía

Fuente: elaboración propia

Definición operacional de las variables

- Control interno en el Área de Logística

El control interno en al área de logística, involucra el proceso del control interno previo y simultáneo, que lo desarrollan los servidores de las organizaciones, de acuerdo a normas. (Alvarado, 2010).

- **Calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios**

La calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente (Parasuraman, 1999).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

a) Encuesta

En el presente estudio se aplicó la encuesta dirigido a los funcionarios y servidores administrativos de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, con la finalidad de analizar el control interno de la planificación de las compras y la calidad del servicio en la referida municipalidad.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

Se utilizó el cuestionario dirigido a los servidores y/o funcionarios de las áreas operativas de la Municipalidad

Distrital de Ciudad Nueva, con la finalidad de analizar el control interno de la planificación de las compras y la calidad del servicio en la referida municipalidad.

3.5 Tratamiento de datos (análisis estadístico)

3.5.1 Procesamiento de datos

Se utilizó el soporte informático SPSS 20 Edition, para el registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Asimismo, se elaboró las tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados. Asimismo, se utilizó además la estadística inferencial, mediante la prueba estadística no paramétrica.

3.5.2 Análisis de datos

Para analizar los datos de las variables de estudio se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. Es decir, se utilizaron la estadística descriptiva y las tablas de frecuencia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CAPITULO 4 : MARCO TEÓRICO

4.1 Presentación

En este capítulo se considera las variables, los indicadores y los ítems, para una adecuada interpretación de las mismas, de acuerdo a las tablas de frecuencia estableciéndose las frecuencias y porcentajes, como resultado del procesamiento de los datos con ayuda de las estadísticas descriptiva e inferencial.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

Aquí se presentan las tablas y figuras con las variables e indicadores junto a su respectiva interpretación.

4.2.1 Análisis de tablas y figuras de las variables

❖ VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA

Tabla 5. Control interno en el Área de Logística

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	24,6	24,6
Poco de acuerdo	45	65,2	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

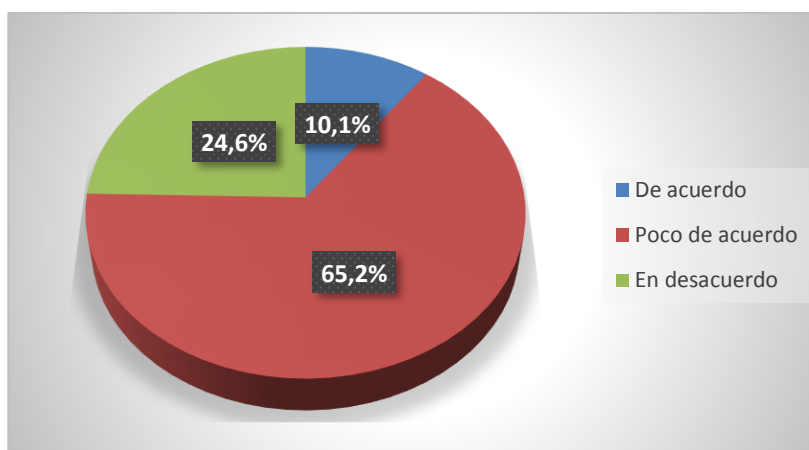


Figura 1. Control interno en el Área de Logística

Fuente: Tabla 5

El 24,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren que están de acuerdo con el control interno en el área de logística. Asimismo, el 65,2 % del grupo refieren que están poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan que

están en desacuerdo, debido a que no desarrollan a cabalidad un buen control interno previo y simultáneo en las adquisiciones y servicios.

Análisis de indicadores

- **INDICADOR:** CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LAS ADQUISICIONES

Tabla 6. Control interno previo y simultáneo en las adquisiciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	26,1	26,1
Poco de acuerdo	44	63,8	89,9
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

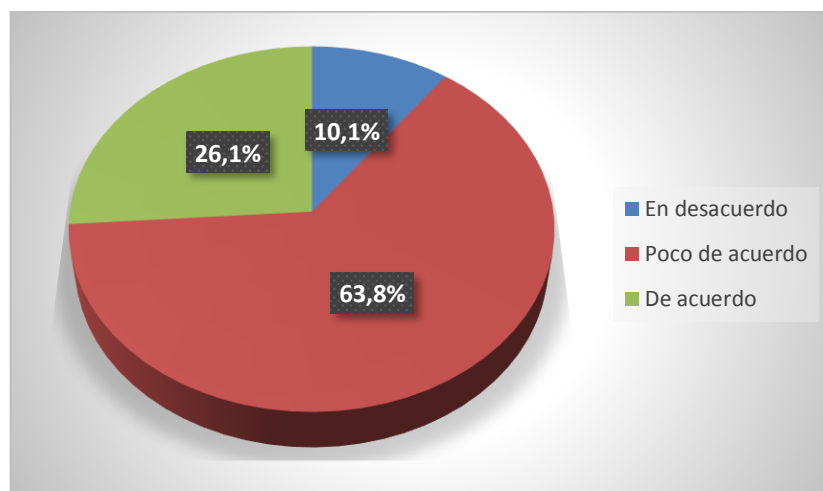


Figura 2. Control interno previo y simultáneo en las adquisiciones

Fuente: Tabla 6

El 26,1 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones. Asimismo, el 63,8 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que sobretodo no se ejecuta adecuadamente el indicado control en la recepción y registro de los cuadros de necesidades, conforme al procedimiento establecido; así como también no se desarrolla eficazmente el indicado control en el mantenimiento actualizado del registros de servicio.

- **INDICADOR: CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LAS CONTRATACIONES**

Tabla 7. Control interno previo y simultáneo en las contrataciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	24,6	24,6
Poco de acuerdo	46	66,7	91,3
En desacuerdo	6	8,7	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

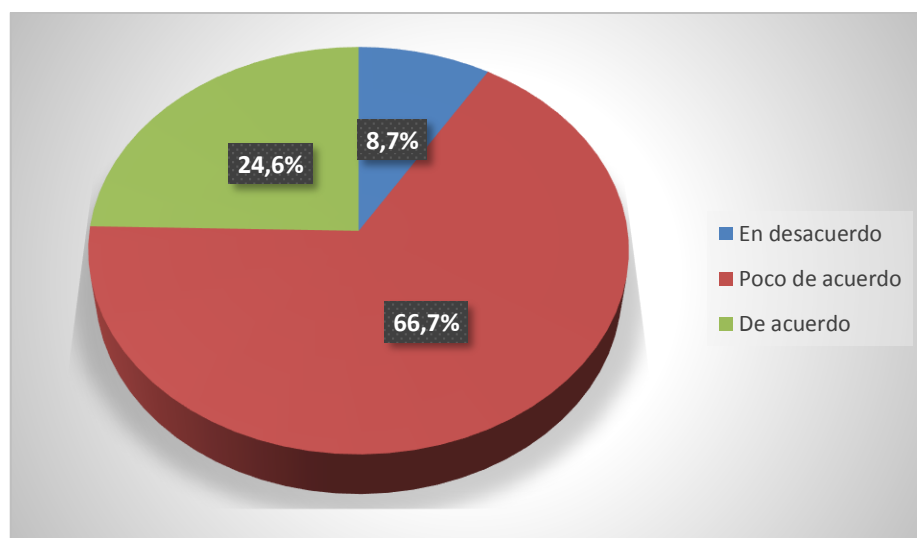


Figura 3. Control interno previo y simultáneo en las contrataciones

Fuente: Tabla 7

El 24,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con el control interno previo y simultáneo en las contrataciones. Asimismo, el 66,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 8,7 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que no se desarrolla el indicado control interno previo y simultáneo en la organización, ejecutar y control de las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de adjudicación directa pública, eficazmente.

ITEM 1: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA RECEPCION Y REGISTRO DE LOS CUADROS DE NECESIDADES CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO, CON RESPONSABILIDAD.

Tabla 8. Recepción y registro de los cuadros de necesidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	50	72,5	88,4
En desacuerdo	8	11,6	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar manifiestan estar de acuerdo en que la recepción y registro de los cuadros de necesidades lo hacen con responsabilidad. Asimismo, el 72,5 % refieren que están poco de acuerdo, y el 11,6 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, por lo que se determina que el personal no tiene suficiente conocimiento sobre la Ley de Contrataciones (D.L 1017).

ITEM 2: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA RELIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECEPCIÓN LAS SOLICITUDES DE COTIZACIÓN DE LOS PROVEEDORES, EFECTIVAMENTE.

Tabla 9. Realización, distribución de solicitudes de cotización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	55	79,7	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15.9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la realización, distribución de solicitudes de cotización se realice efectivamente. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren que están poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, por lo que se determina que el referido personal no toma en cuenta en su totalidad las normas relacionadas a las contrataciones.

ITEM 3: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA FORMULACIÓN, REGISTRO, Y SUSCRIPCIÓN DE LAS ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO, EFICIENTEMENTE.

Tabla 10. Formulación, registro de las órdenes de compra y servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	56	81,2	95,7
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la formulación, registro de las órdenes de compra y servicio lo hacen eficientemente. Asimismo, el 81,2 % refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, por lo que se deduce que la formulación y registro de órdenes de compra y servicio, se ejecuta en forma regular, ya que el personal del área no considera los procesos establecidos por los fundamentos jurídicos.

ITEM 4: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN EL MANTENIMIENTO ACTUALIZADO DEL REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS, TRANSPARENTEMENTE

Tabla 11. Actualización del registro de proveedores de bienes y servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	52	75,3	94,1
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar muy de acuerdo en que la actualización del registro de proveedores de bienes y servicios lo hace transparentemente. Asimismo, el 75,3 % refieren estar poco de acuerdo y el 5,8 % manifiestan estar desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, lo que se determina que se desarrolla en forma regular la actualización del registro de proveedores de bienes y servicios en forma transparente, lo que refleja un regular ambiente de control

ITEM 5: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN EL MANTENIMIENTO ACTUALIZADO DEL CATÁLOGO DE BIENES Y SERVICIOS, REGISTRO DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS, EFICAZMENTE.

Tabla 12. Actualización del catálogo de bienes y servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	51	73,9	94,2
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la actualización del catálogo de bienes y servicios lo hace eficazmente. Asimismo, el 73,9 % refieren estar de poco de acuerdo y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, lo que se determina que desarrolla en forma regular la actualización del referido catálogo, lo que no permite concretizar una gestión eficaz en el área de abastecimiento.

ITEM 6: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN EL REGISTRO MENSUAL EN EL SISTEMA ELECTRONICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO (SEACE) DE LA INFORMACIÓN DE TODAS LAS ÓRDENES DE COMPRA Y SERVICIOS, RESPONSABLEMENTE

Tabla 13. Registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	55	79,7	100,0
En desacuerdo	0	0,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicios lo hacen responsablemente. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren que están poco de acuerdo y el 0,0 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, lo que se determina que se presenta en forma regular el registro mensual del SEACE de las órdenes de compra y de servicios, como resultado de que no se refleja un óptimo ambiente de control.

ITEM 7: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN EL REGISTRO MENSUAL EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO (SEACE) OBSERVANDO EL CORRELATIVO DE LAS ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO, DE CONFORMIDAD CON LAS DIRECTIVAS Y COMUNICADOS EMITIDOS POR ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, ES EFECTIVO.

Tabla 14. Registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicio en forma correlativo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	50	72,5	91,3
En desacuerdo	6	8,7	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el registro mensual en el SEACE de las órdenes de compra y servicio en forma correlativo es efectivo. Asimismo, el 72,5 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 8,7 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, por lo que se determina que se debe a que no toman en cuenta en su totalidad los procedimientos establecidos en las directivas internas del área de abastecimiento.

ITEM 8: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LAS ACCIONES RELACIONADAS A LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS A TRAVÉS DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE ADJUDICACIÓN DE MENOR CUANTÍA CON RESPONSABILIDAD.

Tabla 15. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección de menor cuantía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	13,0	13,0
Poco de acuerdo	56	81,1	94,1
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 13 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el control de los bienes y servicios en el proceso de selección de menor cuantía lo hacen con responsabilidad. Asimismo, el 81,1 % refieren estar poco de acuerdo y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta, por el escaso conocimiento del control interno por parte del personal, debido a que la institución no invierten en capacitación.

ITEM 9: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ORGANIZACIÓN, EJECUTAR Y CONTROL DE LAS ACCIONES RELACIONADAS A LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS A TRAVÉS DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA EFICAZMENTE.

Tabla 16. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa pública

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	53	76,8	91,3
En desacuerdo	6	8,7	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar en muy de acuerdo en que el control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa pública lo hacen eficazmente. Asimismo, el 76,8 % refieren estar de poco de acuerdo y el 8,7 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular, debido a que no valoran la importancia del control interno con respecto a los procesos de selección.

ITEM 10: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ORGANIZACIÓN, EJECUTAR Y CONTROLAR LAS ACCIONES RELACIONADAS A LA CONTRATACION DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS ATRAVÉS DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE ADJUDICACIÓN SELECTIVA EFICIENTEMENTE.

Tabla 17. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa selectiva

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	51	73,9	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo que el control de los bienes y servicios en el proceso de selección adjudicación directa selectiva lo hacen eficientemente. Asimismo, el 73,9 % refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Esta situación se presenta en forma regular, debido a que los funcionarios y servidores públicos no valoran la importancia del control interno con respecto a los procesos de selección.

ITEM 11: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ORGANIZACION, EJECUTAR Y CONTROLAR LAS ACCIONES RELACIONADAS A LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS A TRAVES DE PROCESOS DE SELECCIÓN DE CONCURSO PÚBLICO Y LICITACION PÚBLICA TRANSPÁRENTEMENTE

Tabla 18. Control de los bienes y servicios en el proceso de selección de concurso público y licitación pública

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	55	79,7	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el control de los bienes y servicios en el proceso de selección de concurso público y licitación pública lo hacen transparentemente. Asimismo, el 79,7 % refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar muy en desacuerdo. Tal situación se presenta en forma regular debido a que no se toma importancia al control interno en los procesos de selección de la Municipalidad.

ITEM 12: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO (SEACE) DE LA ENTIDAD A TRAVES DE OPERADORES DEBIDAMENTE ACREDITADOS POR EL ORGANISMO DE CONTRATACIONES (OSCE), EFICIENTEMENTE.

Tabla 19. Operadores acreditados por el OSCE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	59	85,5	100,0
En desacuerdo	0	0,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la administración por parte de los operadores acreditados por el OSCE lo hace eficientemente. Asimismo, el 85.5 % del grupo refieren que están poco de acuerdo y el 0,0 % manifiestan estar en desacuerdo. Esta situación se presenta en forma regular debido a que no se está usando eficientemente este sistema que permite intercambio de información y difusión de las contrataciones.

ITEM 13: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA PUBLICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES Y UNA VEZ APROBADO PUBLICARLO EN EL SISTEMA ELECTRONICO DE ESTADO, TRANSPARENTEMENTE

Tabla 20. Publicación del Plan Anual de contrataciones en el SEACE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	54	78,2	97,0
En desacuerdo	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en la publicación del Plan Anual de contrataciones en el SEACE lo hacen transparentemente. Asimismo, el 78,2 % refieren estar poco de acuerdo y el 2,9 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular debido que hay un deficiente capacidad por parte del personal de realizar una adecuada programación anual de contrataciones que sea coherente con los gastos y transparente.

ITEM 14: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO EN LA ELABORACIÓN, ARCHIVO Y CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y TRAMITAN SU APROBACIÓN ANTE EL ÓRGANO CORRESPONDIENTE, EFICAZMENTE.

Tabla 21. Elaboración, archivo y custodia de los expedientes de contratación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	54	78,2	98,5
En desacuerdo	1	1,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la elaboración, archivo y custodia de los expedientes de contratación lo hacen eficazmente. Asimismo, el 78,2 % refieren estar poco de acuerdo y el 1,4 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular debido a que no hay un buen control en el archivo y custodio de documentos importantes por parte del personal a cargo debido a que constantemente hay rotación o cambio de personal.

ITEM 15: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO SIMULTANEO EN LA COORDINACIÓN CON EL AREA USUARIA, LA FORMULACIÓN DE LAS CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE LOS BIENES, SERVICIOS Y OBRAS A CONTRATAR, RESPONSABLEMENTE

Tabla 22. Coordinación con el área usuaria la formulación de las características técnicas de bienes y servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	55	79,7	100,0
En desacuerdo	0	0,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que la coordinación con el área usuaria para la formulación de las características técnicas de bienes y servicios lo hacen responsablemente. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren que están poco de acuerdo y el 0,0 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad debido a que el área usuaria no realiza adecuadamente la elección de las características técnicas de su requerimiento y por falta de conocimientos técnicos en algunos casos

ITEM 16: SE DESARROLLA EL CONTROL INTERNO PREVIO Y SIMULTANEO LA FORMULACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS PRODUCTO DE ELEVACIÓN DE OBSERVACIONES, APELACIONES Y OTROS EN EL AMBITO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, ES EFECTIVO

Tabla 23. Formulación de informes técnicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,4	17,4
Poco de acuerdo	54	78,2	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 17,4 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la formulación de informes técnicos lo realiza en forma efectiva. Asimismo, el 78,2 % refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad se da debido a que hay deficiencia en la formulación de informes técnicos por parte del personal a cargo

❖ **VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS**

Tabla 24. Calidad del abastecimiento de bienes y servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	26,1	26,1
Poco de acuerdo	41	59,4	85,5
En desacuerdo	10	14,5	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

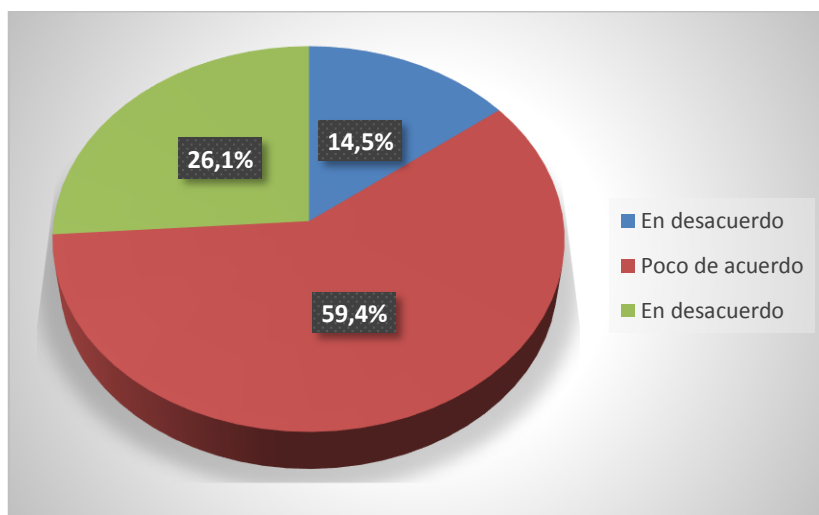


Figura 4. Calidad del servicio

Fuente: Tabla 24

El 26,1 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios. Asimismo, el 59,4 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 14,5 % manifiestan estar en desacuerdo, que se ve reflejado en el abastecimiento de bienes y

servicios, debido a que el Área de Logística no cuenta con el personal suficiente.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE BIENES

Tabla 25. Calidad del servicio del Abastecimiento de bienes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	26.1	26,1
Poco de acuerdo	42	60.9	87,0
En desacuerdo	9	13.0	100,0
Total	69	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

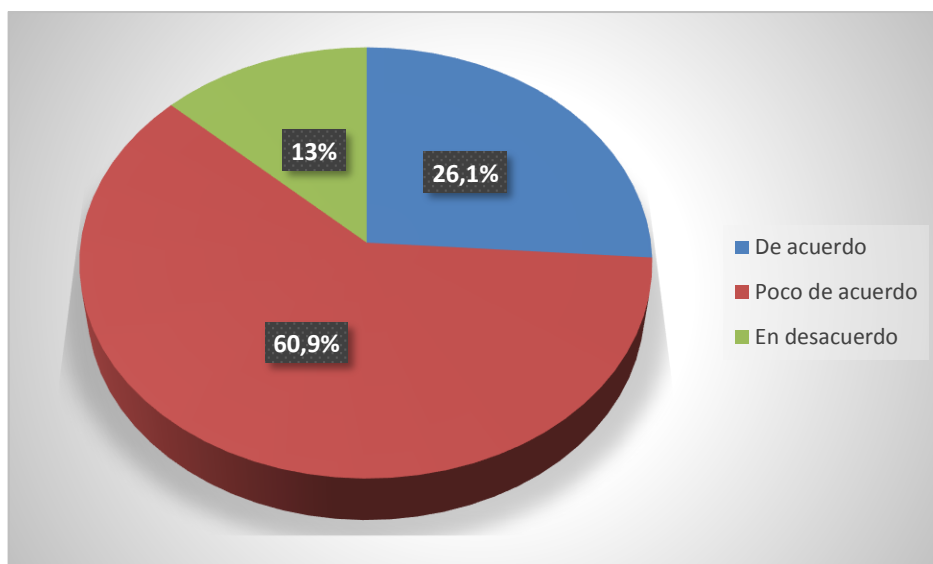


Figura 5. Calidad del servicio del abastecimiento de bienes

Fuente: Tabla 9

El 26,1 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con la calidad del servicio del abastecimiento de bienes. Asimismo, el 60,9 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 13 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que no demuestran una buena tangibilidad, fiabilidad, receptividad, y seguridad y empatía en el abastecimiento de bienes.

INDICADOR: TANGIBILIDAD

Tabla 26. Tangibilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	54	78,3	92,8
En desacuerdo	5	7,2	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

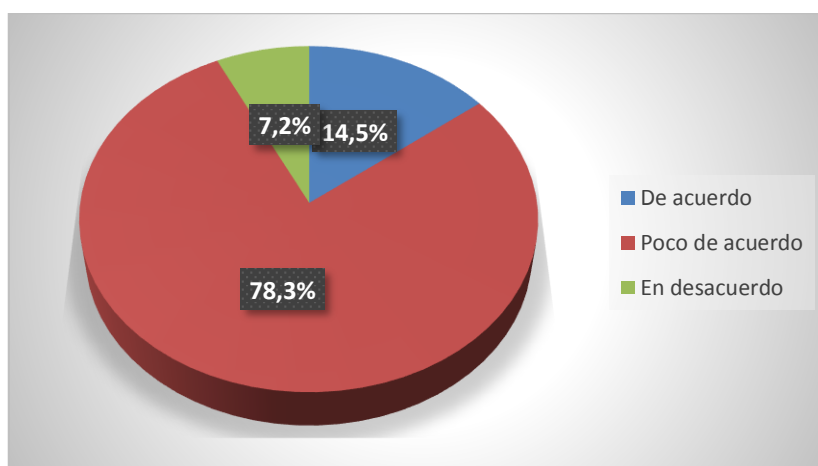


Figura 6. Tangibilidad

Fuente: Tabla 26

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la tangibilidad en la calidad del servicio. Asimismo, el 78,3 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que el equipamiento no le permite brindar una atención rápida en el servicio de abastecimiento de bienes.

INDICADOR: FIABILIDAD

Tabla 27.Fiabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	47	68,1	86,9
En desacuerdo	9	13,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

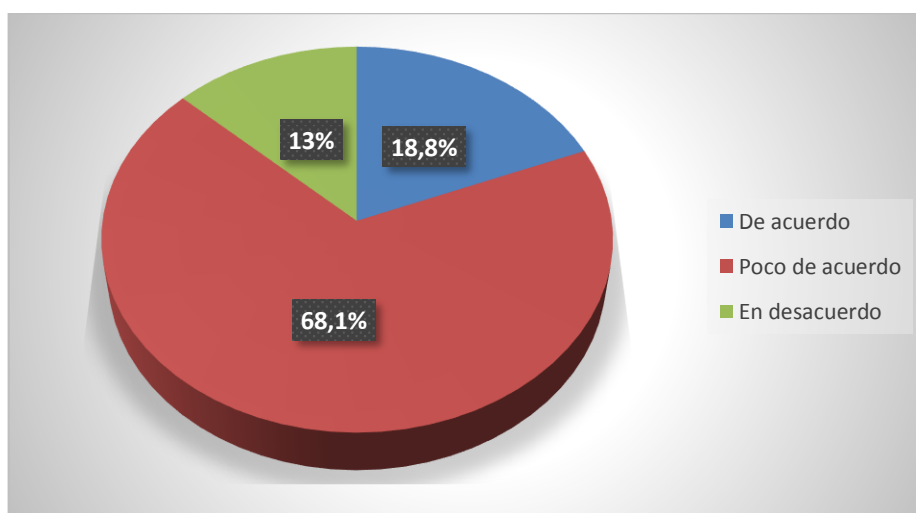


Figura 7.Fiabilidad

Fuente: Tabla 27

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la fiabilidad en la calidad del servicio. Asimismo, el 68,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 13 % manifiestan estar de desacuerdo, ya que no se inicia a veces el servicio de atención en el tiempo programado.

INDICADOR: RECEPTIVIDAD

Tabla 28. Receptividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	21,7	21,7
Poco de acuerdo	47	68,1	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

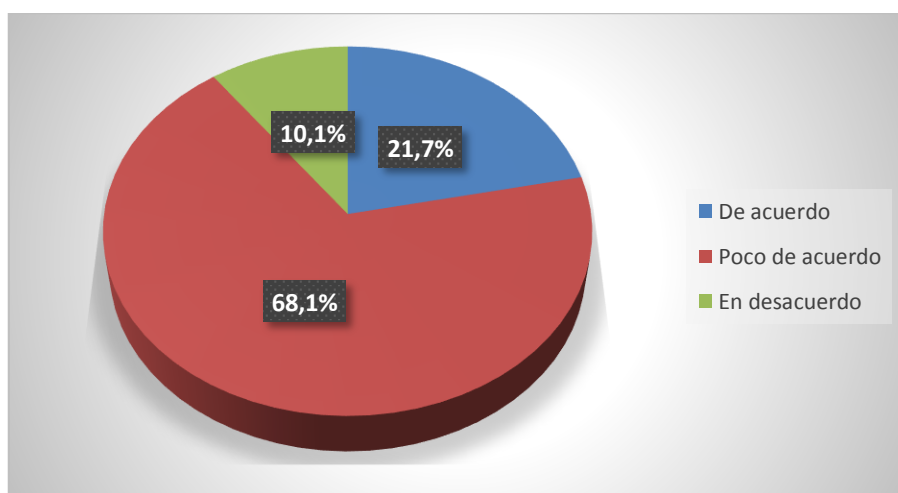


Figura 8.Receptividad

Fuente: Tabla 28

El 21,7 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la receptividad en la calidad del servicio. Asimismo, el 68,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que el personal del Área no le brinda un servicio rápido y oportuno, en cuanto a requerimiento de bienes.

INDICADOR: SEGURIDAD

Tabla 29. Seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	48	69,6	88,4
En desacuerdo	8	11,6	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

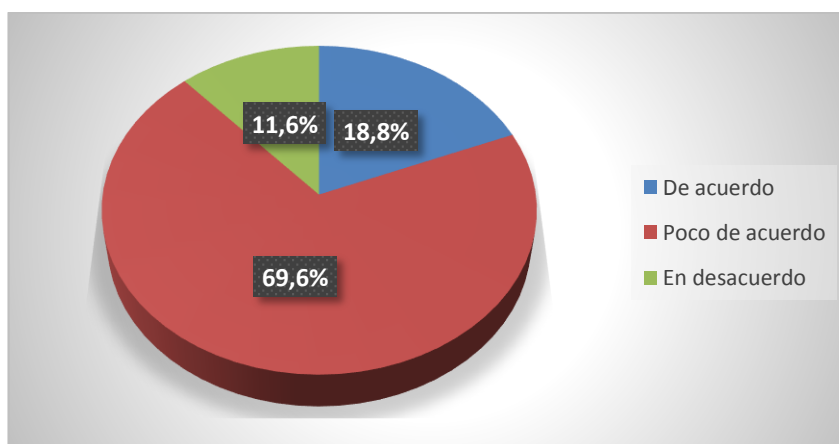


Figura 9. Seguridad

Fuente: Tabla 29

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con la seguridad en la calidad del servicio. Asimismo, el 69,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 11,6 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que la información por parte del personal no muestra conocimiento para responder sus dudas en cuanto al requerimiento de los bienes.

INDICADOR: EMPATIA

Tabla 30. Empatía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	48	69,6	89,9
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

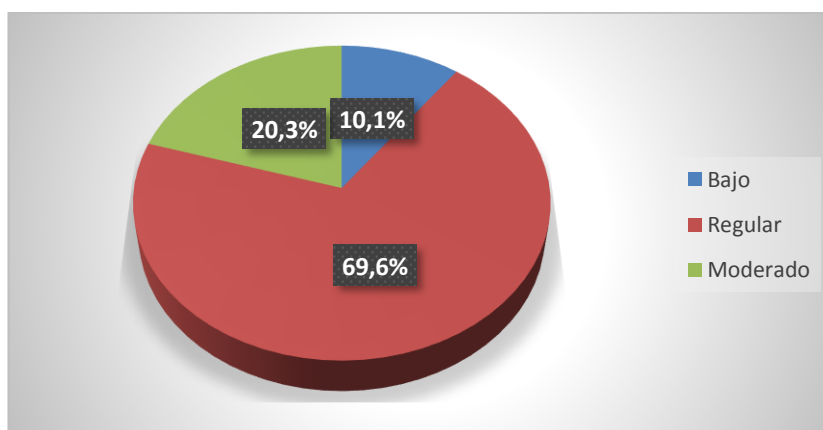


Figura 10. Empatía

Fuente: Tabla 30

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la empatía en la calidad del servicio. Asimismo, el 69,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Por lo que se deduce que el Área de Logística no brinda una atención personalizada en cuando al requerimiento de bienes.

ITEM 1: EL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO PERMITE BRINDAR UNA ATENCIÓN RÁPIDA EN EL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE BIENES

Tabla 31. El equipamiento tecnológico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	13,0	13,0
Poco de acuerdo	57	82,6	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 13 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo con el equipamiento tecnológico. Asimismo, el 82,6 % refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, se da debido a que los equipos

tecnológicos son muy antiguos y esto no permite la atención rápida y eficiente.

ITEM 2: EXISTE ORDEN Y LIMPIEZA EN EL LUGAR DE ATENCIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES

Tabla 32. Orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	56	81,1	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo que existe orden y limpieza en el lugar de atención en abastecimiento. Asimismo, el 81,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, debido a que el personal no ordena adecuadamente los bienes y no ayuda en el control, ya que al no haber orden los bienes pueden estar ocultos en el almacén de bienes.

ITEM 3: SE INICIA EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TIEMPO PROGRAMADO EN EL ABASTECIMIENTO DE BIENES

Tabla 33. Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	51	73,9	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que se inicia el servicio de atención en el tiempo programado. Asimismo, el 73,9 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, esto se da debido a que el personal en ocasiones no se encuentra en su área de trabajo y porque llegan tarde a su centro de trabajo.

ITEM 4: EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO MOSTRÓ INTERÉS EN ATENDERLO

Tabla 34. El personal del área de abastecimiento muestra interés en atenderlo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	56	81,2	97,1
En desacuerdo	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento muestra interés en atenderlo. Asimismo, el 81,2 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 2,9 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, debido a que el personal en ocasiones no muestra interés en la atención, no conoce de los procedimientos debido a que cada cierto tiempo hay cambio de personal en el área.

ITEM 5: LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO CONCLUYÓ EN FORMA SATISFACTORIA

Tabla 35. La atención en el área de abastecimiento concluyó en forma satisfactoria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	56	81,1	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que la atención en el área de abastecimiento concluyó en forma satisfactoria. Asimismo, el 81,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, debido a que el personal rota constantemente y desconoce de los procedimientos de los requerimientos, esto genera que deben estar preguntando y hay demora en el tiempo de atención.

ITEM 6: SE RECIBE INFORMACIÓN SOBRE HORARIO DE ATENCIÓN, TIEMPO APROXIMADO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Tabla 36. Se recibe información sobre el horario de atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	54	78,3	97,1
En desacuerdo	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que se recibe información sobre el horario de atención. Asimismo, el 78,3 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 2,9 % refieren estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, esto se da debido a que no hay una buena programación en los requerimientos de los bienes, por lo tanto no se cumple el tiempo establecido en el proceso.

ITEM 7: EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO, LE BRINDÓ UN SERVICIO RÁPIDO Y OPORTUNO

Tabla 37. El personal del área de abastecimiento le brindó un servicio rápido y oportuno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	51	73,9	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento le brindo un servicio rápido y oportuno. Asimismo, el 73,9 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, esto debido a que el personal no tiene la preparación adecuada para poder absolver las preguntas en cuanto a los requerimientos y esto genera que no haya una atención rápida y oportuna.

ITEM 8: EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO ESTUVO DISPONIBLE PARA RESPONDER SUS PREGUNTAS

Tabla 38. El personal del área de abastecimiento estuvo disponible para responder sus preguntas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	55	79,7	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento estuvo disponible para responder sus preguntas. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, esto se da debido a que el personal en ocasiones no se ubica en su puesto de trabajo y debido a que el personal no se encuentra capacitado y preparado debido a que cada cierto tiempo cambian de personal.

ITEM 9: LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO LE TRANSMITE CONFIANZA

Tabla 39. La información por parte del personal del área de abastecimiento le transmite confianza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	56	81,2	95,7
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la información por parte del personal del área de abastecimiento le transmite confianza. Asimismo, el 81,2 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto se da debido a que el personal cambia cada cierto tiempo y esto genera que la información que brinde un personal nuevo no sea confiable ya que al iniciar sus labores en ocasiones desconoce de los pendientes respecto a los requerimientos.

ITEM 10: EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO, SE MOSTRÓ AMABLE Y ATENTO

Tabla 40. El personal del área de abastecimiento, se mostró amable y atento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	54	78,3	94,2
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento, se mostró amable y atento. Asimismo, el 78,3 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto se da debido a que el personal no tiene compromiso con la municipalidad, de brindar una buena calidad en el servicio de atención a las áreas usuarias que han solicitado sus requerimientos.

ITEM 11: EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO MOSTRÓ CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS DUDAS

Tabla 41. El personal del área de abastecimiento mostró conocimiento para responder sus dudas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	52	75,4	94,2
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento mostró conocimiento para responder sus dudas. Asimismo, el 75,4 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, debido a que cuando el área usuaria se acerca al área de logística ven que el personal de logística posee poco conocimiento en absolver sus dudas y esto a su vez genera desconfianza en dicha área.

ITEM 12: EL HORARIO DE ATENCIÓN FUE CONVENIENTE A SUS NECESIDADES EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Tabla 42 .El horario de atención fue conveniente a sus necesidades en el Área de abastecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	13	18,8	18,8
Poco de acuerdo	56	81,1	100,0
En desacuerdo	0	0,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el horario de atención fue conveniente a sus necesidades de abastecimiento. Asimismo, el 81,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 0,0 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto se da debido a que el área usuaria percibe que no fue conveniente el horario de atención en relación a sus requerimientos y esto genera que dichas áreas no puedan cumplir sus objetivos institucionales de manera oportuna y a su vez brindar un buen servicio a la ciudadanía.

ITEM 13: EL PERSONAL LE BRINDÓ ATENCIÓN PERSONALIZADA EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Tabla 43. El personal de atención fue conveniente a sus necesidades en el área de abastecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,4	17,4
Poco de acuerdo	52	75,4	92,8
En desacuerdo	5	7,2	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 17,4 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento brindo atención personalizada. Asimismo, el 75,4 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad, esto se da debido a que el personal del área usuaria en varias ocasiones no siente que su atención haya sido personalizada esto se puede deber a que el gerente no se encuentre a atenderlos, a que su personal no esté capacitado para absolver las dudas de las áreas usuarias que está al pendiente de sus requerimientos.

ITEM 14: EL PERSONAL COMPRENDE SUS NECESIDADES DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Tabla 44. El personal comprende sus necesidades de atención en el área de abastecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	13,0	13,0
Poco de acuerdo	55	79,7	92,7
En desacuerdo	5	7,2	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 13,0 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento comprende sus necesidades de atención. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la municipalidad esta situación se da debido a que el personal de logística no cumple en el tiempo oportuno con la entrega de los requerimientos, por lo tanto, no comprende la importancia de las necesidades de las áreas usuarias que necesitan de su atención para el cumplimiento de sus objetivos institucionales

DIMENSIÓN 2: CALIDAD DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 45. Calidad del Servicio de Abastecimiento de Servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	24,6	100,0
Poco de acuerdo	43	62,3	75,4
En desacuerdo	9	13,0	13,0
Total	69	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

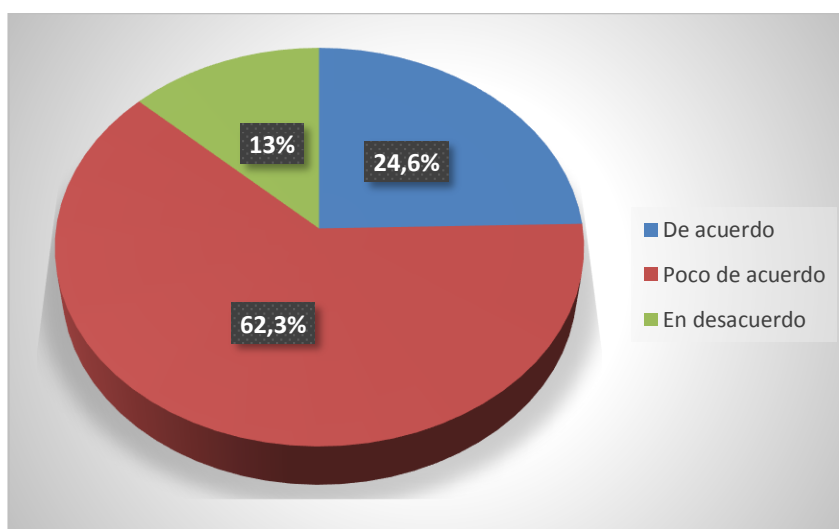


Figura 11. Calidad del servicio de abastecimiento de servicios

Fuente: Tabla 45

El 24,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la calidad del servicio de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 62,3 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 13,0 % manifiestan estar en

desacuerdo, ya que el Área de Logística no demuestra eficiencia, fiabilidad, receptividad, seguridad y empatía.

INDICADOR: EFICIENCIA

Tabla 46. Eficiencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	14,5	100,0
Poco de acuerdo	52	78,3	85,5
En desacuerdo	6	7,2	7,2
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

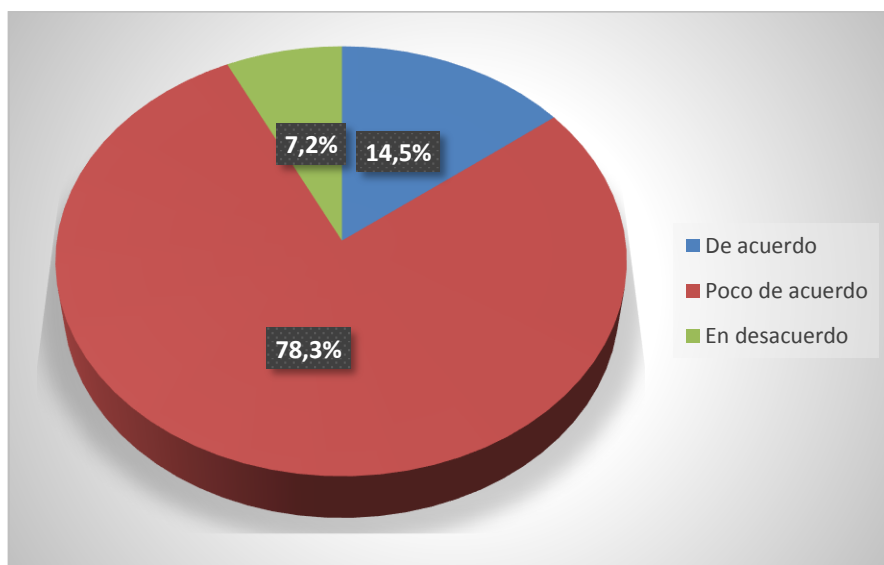


Figura 12.Eficiencia

Fuente: Tabla 46

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la eficiencia en la calidad del servicio de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 78,3 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo, debido a que la atención no se desarrolló en el tiempo oportuno.

INDICADOR: FIABILIDAD

Tabla 47. Fiabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	18,8	18,8
Poco de acuerdo	44	68,1	86,9
En desacuerdo	8	13,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

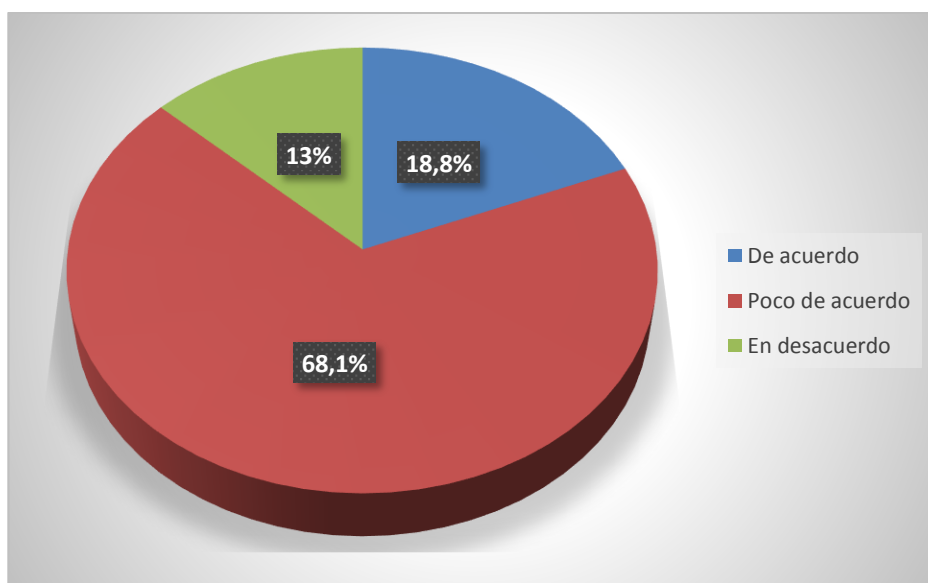


Figura 13.Fiabilidad

Fuente: Tabla 47

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la fiabilidad en la calidad del servicio de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 68,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 13 % manifiestan estar en desacuerdo, debido a que el servicio de atención no se realiza en el tiempo programado y el personal a veces no muestra interés en atender a los usuarios, en cuanto al requerimiento de servicios.

INDICADOR: RECEPTIVIDAD

Tabla 48. Receptividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	21,7	21,7
Poco de acuerdo	48	68,1	89,8
En desacuerdo	10	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

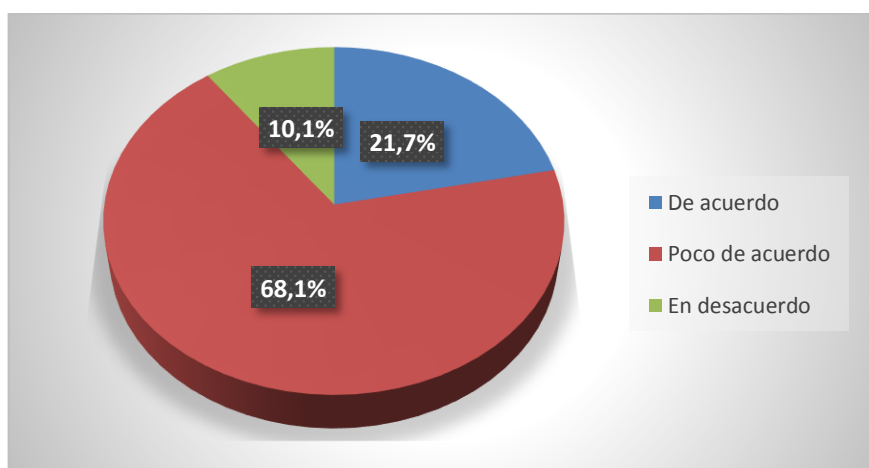


Figura 14.Receptividad

Fuente: Tabla 48

El 21,7 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la receptividad en la calidad del servicio de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 68,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que el personal del Área de Logística no le brinda el servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento del servicio.

INDICADOR: SEGURIDAD

Tabla 49. Seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	18,8	18,8
Poco de acuerdo	47	69,6	88,4
En desacuerdo	7	11,6	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

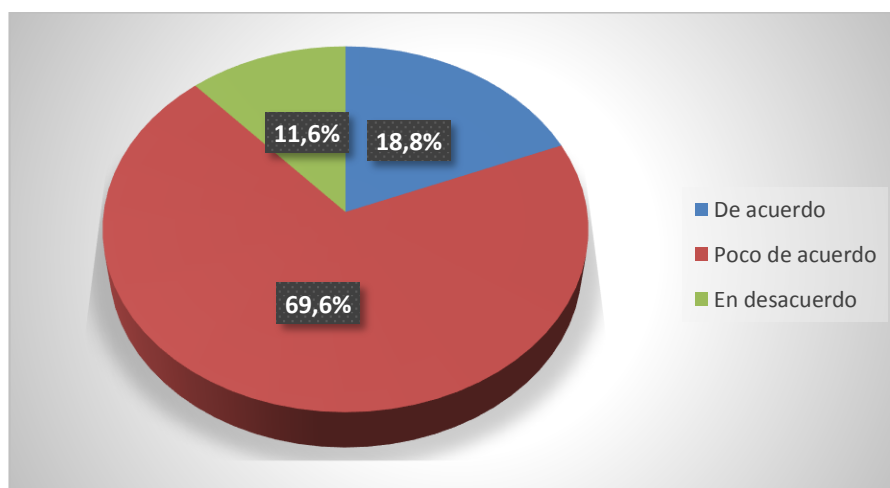


Figura 15.Seguridad

Fuente: Tabla 49

El 18,8 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la seguridad en la calidad del servicio de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 69,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 11,6 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que el Área de Logística no transmite confianza a cabalidad con respecto a su requerimiento de servicios.

INDICADOR: EMPATIA

Tabla 50. Empatía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	20,3	20,3
Poco de acuerdo	46	69,6	89,9
En desacuerdo	9	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

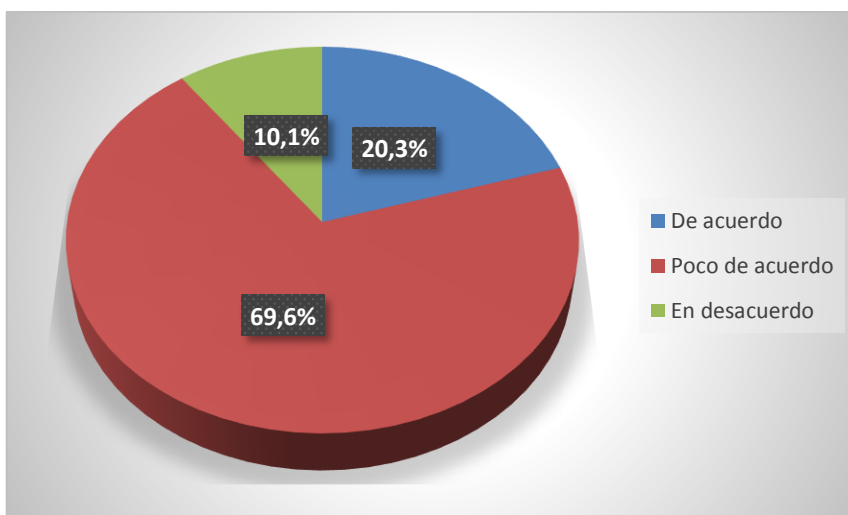


Figura 16. Empatía

Fuente: Tabla 50

El 20,3 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo con la empatía de la calidad del servicio. Asimismo, el 69,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo, ya que el personal del Área de Logística no brinda suficientemente atención personalizada en cuanto al requerimiento de servicios.

ITEM 1: LA ATENCIÓN SE DESARROLLÓ EN EL TIEMPO OPORTUNO

Tabla 51. La atención se desarrolló en el tiempo oportuno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	8	11,6	11,6
Poco de acuerdo	58	84,1	95,7
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 11,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que la atención se desarrolló en el tiempo oportuno. Asimismo, el 84,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el área usuaria percibe que la atención de sus requerimientos de servicios no se da de manera oportuna, por lo tanto, esto produce un retraso en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

ITEM 2: EXISTE ORDEN Y LIMPIEZA EN EL LUGAR DE ATENCIÓN DE ABASTECIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 52. Existe orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	13,0	13,0
Poco de acuerdo	57	82,6	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 13,0 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento existe orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento de servicios. Asimismo, el 82,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el personal del área usuaria al solicitar información del trámite en sus requerimientos, el personal de logística no tiene en orden su documentación y esto genera que haya un retraso en las labores encomendadas.

ITEM 3: SE INICIA EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TIEMPO PROGRAMADO EN EL ABASTECIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 53. Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado en el abastecimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	8	11,6	11,6
Poco de acuerdo	54	78,2	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 11,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento, inicia el servicio de atención en el tiempo programado en el abastecimiento de servicios. Asimismo, el 78,2 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que ocasionalmente el personal no está con disposición de atender en el tiempo oportuno y programado los requerimientos de servicios y esto genera que el área usuaria que solicitó su requiriendo tenga inconvenientes el cumplimiento de sus metas.

ITEM 4: EL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA MOSTRÓ INTERÉS EN ATENDERLO EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 54. El personal del área de logística mostró interés en atenderlo en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	56	81,1	97,0
En desacuerdo	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que el personal del área de logística mostro interés en atenderlo en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 81,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 2,9 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el personal del área de logística tiene poco interés en la atención de los requerirnos de servicios.

ITEM 5: LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA CONCLUYÓ EN FORMA SATISFACTORIA EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 55. La atención en el área de logística concluyo en forma satisfactoria en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	13,0	13,0
Poco de acuerdo	57	82,6	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 13 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que la atención en el área de logística concluyó en forma satisfactoria en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 82,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que no hay una satisfacción por parte del área usuaria en cuanto a sus requerimientos de servicios, no están conformes con la atención recibida esperan que el personal de logística este más dispuesto y comprometido en sus labores.

ITEM 6: SE RECIBE INFORMACIÓN SOBRE HORARIO DE ATENCIÓN, TIEMPO APROXIMADO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Tabla 56. Se recibe información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención del requerimiento de los servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,4	17,4
Poco de acuerdo	55	79,7	97,1
En desacuerdo	2	2,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 17,4 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento brinde información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención del requerimiento de los servicios. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 2,9 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el personal de logística no cumple oportunamente y eficientemente el tiempo de los procesos de selección de los requerimientos de servicios de las áreas usuarias.

ITEM 7: EL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA, LE BRINDÓ UN SERVICIO RÁPIDO Y OPORTUNO, EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 57. El personal del área de logística, le brindó un servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	51	73,9	89,8
En desacuerdo	7	10,1	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento, le brindó un servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 73,9 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 10,1 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que dicha área no cumple oportunamente en lo referente a los requerimientos de servicios, por lo que es deficiente su calidad de servicio y esto dificulta el cumplimiento de los objetivos de las áreas usuarias de la municipalidad.

ITEM 8: EL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA ESTUVO DISPONIBLE PARA RESPONDER SUS PREGUNTAS EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 58. El personal del área de logística estuvo disponible para responder sus preguntas en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	55	79,7	95,6
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento estuvo disponible para responder sus preguntas en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que no siempre el personal de logística tiene la preparación y los conocimientos para poder absolver las preguntas de las áreas usuarias en cuanto a sus requerimientos de servicios.

ITEM 9: LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA LE TRANSMITE CONFIANZA, CON RESPECTO A SU REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 59. La información por parte del personal del área de logística le transmite confianza, con respecto a su requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	8	11,6	11,6
Poco de acuerdo	58	84,1	95,7
En desacuerdo	3	4,3	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 11,6 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento respecto a la información recibida le transmite confianza, con respecto a su requerimiento de servicios. Asimismo, el 84,1 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 4,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que las áreas usuarias no confían en la información que brinda en el personal de logística debido a los cambios constantes de personal y demora en los requerimientos de servicios.

ITEM 10: EL PERSONAL DE ÁREA DE LOGÍSTICA SE MOSTRÓ AMABLE Y ATENTO, CUANDO HIZO EL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 60. El personal de área de logística se mostró amable y atento, cuando hizo el requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,5	14,5
Poco de acuerdo	55	79,7	94,2
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 14,5 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal de área de logística se mostró amable y atento, cuando hizo el requerimiento de servicios. Asimismo, el 79,7 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que en varias ocasiones el personal de logística no tuvo la amabilidad para absolver sus dudas en cuanto a los requerimientos de servicios y no hay una atención confiable ya que no cumplen oportunamente.

ITEM 11: EL PERSONAL DEL ÁREA DE LOGÍSTICA MOSTRÓ CONOCIMIENTO PARA RESPONDER SUS DUDAS EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 61. El personal del área de logística mostro conocimiento para responder sus dudas en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,4	17,4
Poco de acuerdo	53	76,8	84,2
En desacuerdo	4	5,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 17,4 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal del área de abastecimiento mostró conocimiento para responder sus dudas. Asimismo, el 76,8 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 5,8 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el personal del área de logística no es estable, cada cierto tiempo hay cambio de personal y esto genera que no esté al tanto de los pendientes de los requerimientos y no puedan absolver algunas dudas de las áreas usuarias.

ITEM 12: EL HORARIO DE ATENCIÓN FUE CONVENIENTE A SUS NECESIDADES DE SERVICIO EN EL AREA DE LOGÍSTICA, EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Tabla 62. El horario de atención fue conveniente a sus necesidades de servicio en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,4	17,4
Poco de acuerdo	57	82,6	100,0
En desacuerdo	0	0,0	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 17,4 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar en de acuerdo en que el horario de atención fue conveniente a sus necesidades de servicio en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 82,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 0,0 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que no cumplen oportunamente los requerimientos de servicios y el horario de atención no es conveniente.

ITEM 13: EL PERSONAL LE BRINDÓ ATENCIÓN PERSONALIZADA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN CUANTO AL REQUERIMIENTO DE SERVICIOS.

Tabla 63. El personal le brindo atención personalizada en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	15,9	15,9
Poco de acuerdo	53	76,8	92,7
En desacuerdo	5	7,2	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 15,9 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal le brindó atención personalizada en el área de logística, en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, el 76,8 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que el área usuaria no percibe una atención personalizada del área de logística debido a que no es directa y el personal del área de logística es constantemente cambiado.

ITEM 14: EL PERSONAL COMPRENDE SUS NECESIDADES DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA

Tabla 64. El personal comprende sus necesidades de atención en el área de logística

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	10,1	10,1
Poco de acuerdo	57	82,6	92,7
En desacuerdo	5	7,2	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 10,1 % de los funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva refieren estar de acuerdo en que el personal comprende sus necesidades de atención en el área de logística. Asimismo, el 82,6 % del grupo refieren estar poco de acuerdo, y el 7,2 % manifiestan estar en desacuerdo. Tal situación se da en forma regular en la Municipalidad, esto debido a que no hay eficiencia en la atención oportuna de los requerimientos de servicios por lo que el área de logística no comprende las necesidades y lo importante que es la atención oportuna para el área solicitante y así cumplir sus objetivos institucionales.

4.2.2 Contrastación de la hipótesis

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

El control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El control interno en el área de logística no influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

Hipótesis alterna

H1: El control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Tabla 65. El control interno en el área de logística y calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios

			Control Interno	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	0,938**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	69	69
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	0,938**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	69	69

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones no influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

Hipótesis alterna

H_1 : El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Tabla 66. El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes

			Adquisiciones	Abastecimiento de Bienes
Rho de Spearman	Adquisiciones	Coeficiente de correlación	1.000	0,937**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	69	69
	Abastecimiento de Bienes	Coeficiente de correlación	0,937**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	69	69

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el p valor es menor a 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

Hipótesis alterna

H1: El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Tabla 67. El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones y la calidad del servicio del abastecimiento de servicios

			Adquisiciones	Abastecimiento de Servicios
Rho de Spearman	Adquisiciones	Coeficiente de correlación	1.000	0,935**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	69	69
	Abastecimiento de Servicios	Coeficiente de correlación	0,935**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	69	69

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces ,se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El control interno previo y simultáneo en las contrataciones no influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

Hipótesis alterna

H1: El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Tabla 68. El control interno previo y simultáneo en las contrataciones y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes

			Contrataciones	Abastecimiento de bienes
Rho de Spearman	Contrataciones	Coeficiente de correlación	1.000	0,914**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	69	69
	Abastecimiento de bienes	Coeficiente de correlación	0,914**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	69	69

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces ,se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: El control interno previo y simultáneo en las contrataciones no influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

Hipótesis alterna

H₁: El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

b) Nivel de significancia: 0,05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H₀.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral)

Tabla 69. El control interno previo y simultáneo en las contrataciones y la calidad del servicio del abastecimiento de servicios

			Contrataciones	Abastecimiento de servicios
Rho de Spearman	Contrataciones	Coeficiente de correlación	1.000	0,912**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	69	69
	Abastecimiento de servicios	Coeficiente de correlación	0,912**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	69	69

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el p valor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO 5 : DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión de resultados

5.1.1 Análisis de tablas y figuras de las variables

De acuerdo a los resultados se determinó que el control interno en el Área de Logística están poco de acuerdo en un 65,2 %. El control interno previo y simultaneo en las adquisiciones están poco de acuerdo en un 63,8 %, el control interno previo y simultaneo en las contrataciones están poco de acuerdo en un 66,7 %. Los resultados indicados se relacionan con los hallazgos de Blas, I. (2015), quien en su estudio “ El control interno y su influencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las municipalidades del Perú y Municipalidad Provincial del Santa, 2015,” concluyó que los autores nacionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las municipalidades del Perú, sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe influencia entre el control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones. Asimismo, se ha podido evidenciar a groso modo que la Municipalidad Provincial del Santa aún no tiene implementado su sistema de control

interno formal, lo que se refleja en lo inadecuado de su control interno; este, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de los procesos de contrataciones y adquisiciones de dicha municipalidad, debido a la falta de su implementación y a que no se está aplicando correctamente los componentes y subcomponentes del control interno establecidos en el informe COSO. Finalmente, se concluye que en la Municipalidad Provincial del Santa, en lo que respecta a los procesos de contrataciones y adquisiciones, aplicando el índice de implementación del control interno, en promedio está en 0,46, lo que implica un nivel bajo e indicaría que la influencia del control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de la Municipalidad Provincial del Santa, no es adecuada, es decir, que no influye positivamente en los procesos de contrataciones y adquisiciones de dicha municipalidad. Además, los hallazgos indicados se relacionan Espinoza, D. (2013), quien en su estudio “El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”, encontró que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. b. El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. c. Los procedimientos que se utilizan como

parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Aguirre, J. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. (Tesis de grado) de la Universidad Nacional José María Arguedas. El autor concluye en lo siguiente; Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces, se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0,591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado ,a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios. Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces ,se acepta la hipótesis alterna

(H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0,497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015. Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0,000, que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces, se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0,462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015. Por tanto, el Área de Logística no desarrolla a cabalidad un buen control interno previo y simultáneo en las adquisiciones de bienes y servicios. No se ejecuta adecuadamente el indicado control en la recepción y registro de los cuadros de necesidades, conforme al procedimiento establecido; así como también no se desarrolla eficazmente el indicado control en el mantenimiento actualizado del registro de servicio, y no se desarrolla

control en la organización, ejecución, así como en las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de adjudicación directa pública.

Asimismo, los resultados determinaron que la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, están poco de acuerdo en un 59,4 % la calidad del servicio de abastecimiento de bienes, se determinó que están poco de acuerdo en un 60,9 %, en cuanto a la tangibilidad, se determinó que están poco de acuerdo en un 78,3 %. La fiabilidad, se determinó que están poco de acuerdo en un 68,1%, en cuanto a la receptividad, se determinó que están poco de acuerdo en un 68,1 %. La seguridad, se determinó que están poco de acuerdo en un 69,6 %. La empatía, se determinó que están poco de acuerdo en un 69,6 %. La calidad del servicio de abastecimiento de servicios, se determinó que están poco de acuerdo en un 62,3 % en cuanto a la eficiencia, se determinó que están poco de acuerdo en un 78,3 % con respecto a la fiabilidad, se determinó que están poco de acuerdo en un 68,1%. En cuanto a la receptividad, se determinó que están poco de acuerdo en un 68,1 % en cuanto a la seguridad, se determinó que están poco de acuerdo en un 69,6 % en cuanto a la empatía, se determinó que están poco de acuerdo en un 69,6 %. tales hallazgos se relacionan con Aquipucho, s. (2015), quien en su estudio control interno y su influencia

en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012, concluyó que en la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de Adquisiciones y Contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución del gasto que conllevaron a las modificaciones del Pan Anual de Adquisiciones y Contrataciones. El débil sistema de control interno con que cuenta la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, periodo 2010-2012, influyó negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos, tales como: la razonabilidad adecuada de los requerimientos mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, en consecuencia, esta situación genera que los factores de evaluación sean determinantes, sesgados, ocasionando la no admisión de la propuesta del proceso de selección. En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, periodo 2010- 2012, el incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del

contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que no se aplican penalidades, toda vez que son deficiencia derivadas en la elaboración del contrato (Objetivo 3). Tales resultados se relacionan con Zarpan, D. (2013), quien en su estudio Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca-2012, concluyó que en la evaluación del sistema de control interno del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área. Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación: Adquisición de productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén. Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía. Extravío, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existen restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad. Presentar información no confiable

de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control. Deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento (Manual de procesos y funciones de la entidad y de la normativa vigente Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, Normas técnicas de control interno del sector público, Guía de implementación de control interno del sector Publico). Debido a que la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios es regular, que se ve reflejado en el abastecimiento de bienes y servicios, debido a que el área de logística no cuenta con el personal suficiente. No se demuestran una buena tangibilidad, fiabilidad, receptividad, y seguridad y empatía en el abastecimiento de bienes, ya que el insuficiente equipamiento no le permite brindar una atención rápida en el servicio de abastecimiento de bienes. Asimismo, no demuestran un buen nivel de fiabilidad, ya que no se inicia a veces el servicio de atención en el tiempo programado. No demuestran una buena receptividad, es regular ya que el personal del área no le brinda un servicio rápido y oportuno, en cuanto a requerimiento de bienes. De igual forma no brindan seguridad adecuada, ya que el personal no muestra suficiente conocimiento para responder sus dudas

en cuanto al requerimiento de los bienes. Así mismo, no demuestran una adecuada empatía, debido a que el Área de Logística no brinda suficientemente una atención personalizada en cuanto al requerimiento de bienes y servicios. Con relación a la calidad del servicio de abastecimiento de servicios, es regular ya que el área de logística no demuestra eficiencia, fiabilidad, receptividad, seguridad y empatía en el abastecimiento de servicios. No demuestran buen nivel de eficiencia, ya que la atención no se desarrolló en el tiempo oportuno. Asimismo, no demuestran fiabilidad, ya que el servicio de atención no se realiza en el tiempo programado y el personal a veces No muestra interés en atender a los usuarios, en cuanto al requerimiento de servicios. Asimismo, no demuestran adecuada receptividad, ya que no le brinda el servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento del servicio. En cuanto a la seguridad es regular, ya que el área de logística no transmite confianza a cabalidad con respecto a su requerimiento de servicios. Con respecto a la empatía, es regular, ya que el área de logística no brinda suficientemente atención personalizada en cuanto al requerimiento de servicios.

CONCLUSIONES

PRIMERA

El control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015, ya que el control interno se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 65,2 % y la calidad del servicio se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 59,4 %.

SEGUNDA

El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015, ya que el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 63,8 % y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 60,9 %.

TERCERA

El control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015, ya que el control

interno previo y simultáneo en las adquisiciones se encuentran en el nivel poco de acuerdo en un 63,8 %, y la calidad del servicio del abastecimiento de servicio se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 62,3 %.

CUARTA

El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la municipalidad distrital ciudad nueva año 2015, ya que el control interno previo y simultáneo en las contrataciones se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 66,7 % y la calidad del servicio del abastecimiento de bienes se encuentra en un nivel poco de acuerdo en un 60,9 %.

QUINTA

El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en la municipalidad distrital ciudad nueva año 2015, ya que el control interno previo y simultáneo en las contrataciones se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 66,7 % y la calidad del servicio de abastecimiento de servicios se encuentra en el nivel poco de acuerdo en un 62,3%.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se debe implementar el Sistema de Control Interno para optimizar la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, para cumplir los objetivos institucionales, lograr eficiencia, transparencia en las operaciones y asegurar el cumplimiento normativo.

SEGUNDA

Desarrollar el seguimiento y monitoreo del control interno previo y simultáneo en las adquisiciones de bienes, en cuanto a la recepción y registro de los cuadros de necesidades, en la realización, distribución y recepción de las solicitudes de cotización de los proveedores, así como del catálogo de bienes, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en las Municipalidad de Ciudad Nueva.

TERCERA

Desarrollar el seguimiento y monitoreo del control interno previo y simultáneo, en las adquisiciones, sobre todo en la organización, ejecución, control de las acciones relacionadas a la contratación de

servicios a través de procesos de selección, organización, ejecución, publicación del Plan Anual de Contrataciones en el SEACE, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en las Municipalidad de Ciudad Nueva.

CUARTA

Desarrollar el seguimiento y monitoreo del control interno previo y simultáneo en la contratación de bienes, en cuanto a la recepción y registro de los cuadros de necesidades, a la realización, distribución, mantenimiento actualizado del registro de proveedores de bienes y el registro mensual en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en las Municipalidad de Ciudad Nueva.

QUINTA

Se debe implementar un adecuado control interno previo y simultáneo, en las contrataciones, en cuanto a la organización, ejecución y control de las acciones relacionadas a la contratación de servicios a través de procesos de selección, organización, ejecución y control de las acciones relacionadas a la contrataciones a los servicios ,publicación del Plan Anual de Contrataciones en el

SEACE, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio del abastecimiento de servicios en las Municipalidad de Ciudad Nueva.

REFERENCIAS

a. Bibliografía

- ALVARADO, J. (2010). *Gestión Pública*. Lima. Editorial Instituto del pacífico.
- ÁLVAREZ, A. (2007) *Auditoría de los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones del Estado*. Editorial Instituto del Pacífico.
- Campos, F. & Gupioc, J. (2014). *Influencia de la Aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología*, de la Universidad privada Antenor Orrego.
- Crisólogo, F. (2013). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash*, de la Universidad San Martín de Porres.
- Espinoza, D. (2013). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*, Universidad San Martín de Porres- Lima.
- HERNÁNDEZ S.; FERNÁNDEZ C.; & BAPTISTA L. (2010). *Metodología de investigación Científica*. México: McGraw Hill/Interamericano;

- LOPEZ, L. (2012). *La gestión de las Contrataciones Públicas en una Entidad Pública. Documento de trabajo*. Lima: PUCP.
- ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. (2009). *Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano - Un Sistema de Contrataciones Públicas Eficiente, Libre de Corrupción y Promotor del Desarrollo*. Documento Oficial. Lima: OSCE.
- ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. (2010). *Reporte Anual de Contrataciones 2009 Definitivo*. Lima: OSCE.
- ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. (2011). *Reporte Anual de Contrataciones 2010 – Preliminar*. Lima: OSCE.
- PARASURAMAN, A. BERRY, L. Y ZEITHAML, V. (1991) Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, nº 4, pp. 420-450.
- Sebastiani, G. (2013). *La Auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del Sector Interior*, de la Universidad San Martín de Porres.

b. Normativas y Revistas

- Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva N° 005-82-INAP/DNR, Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública.
- Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01, Glosario de Términos de Gestión Presupuestaria del Estado, publicada el 23 de febrero de 1999.
- Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado Peruano, un sistema de contrataciones públicas eficiente, libre de corrupción y promotor del desarrollo, abril 2009.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿De qué manera el control interno en el área de logística influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?</p> <p>Problemas secundarios a) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015? b) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del</p>	<p>Objetivo principal Determinar si el control interno en el área de logística influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p> <p>Objetivos secundarios a) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015. b) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de</p>	<p>Hipótesis principal El control interno en el área de logística influye en forma directa en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes y servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p> <p>Hipótesis secundarias a) El control interno previo y simultáneo influye significativamente en las adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015. b) El control interno previo y simultáneo influye significativamente en las</p>	<p>Diseño de la Investigación ✓ No experimental ✓ Transeccional</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos Cuestionario</p> <p>Población Funcionarios y/o servidores de las áreas operativas críticas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, siendo un total de 69 funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.</p>

<p>abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?</p> <p>c) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?</p> <p>d) ¿De qué manera el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015?</p>	<p>servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p> <p>c) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p> <p>d) Establecer si el control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p>	<p>adquisiciones influye en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015</p> <p>c) El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de bienes, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p> <p>d) El control interno previo y simultáneo en las contrataciones influye significativamente en la calidad del servicio del abastecimiento de servicios, en la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva año 2015.</p>	<p>Muestra La muestra utilizada fue censal, es decir, se trabajó con 69 funcionarios y servidores de las áreas operativas de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Encuesta
 “CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD
 DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015”

Estimado(a) Sr. / Sra. Srta.

La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información sobre el CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015, por lo que necesitamos que usted nos responda con toda sinceridad las preguntas para conocer la realidad tal como es.

Marque con una (X) la alternativa que usted cree que es la más adecuada, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) De acuerdo (3)
- b) Poco de acuerdo (2)
- c) En desacuerdo (1)

Nº	Ítems	1	2	3
	Control interno previo y simultáneo en las adquisiciones			
1	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la recepción y registro de los cuadros de necesidades, conforme al procedimiento establecido, con responsabilidad.			
2	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la realización, distribución y recepción las solicitudes de cotización de los proveedores, efectivamente.			
3	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la formulación, registro, y suscripción de las órdenes de compra y órdenes de servicio, eficientemente			
4	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en el mantenimiento actualizado del registro de proveedores de bienes y servicios, transparentemente			
5	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en el mantenimiento actualizado			

	del catálogo de bienes y servicios, registro de proveedores de bienes y servicios, eficazmente.			
6	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo el registro mensual en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) de la información de todas de órdenes de compra y órdenes, responsablemente			
7	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en el registro mensual en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), observando el correlativo de las órdenes de compra y órdenes de servicio, de conformidad con las directivas y comunicados emitidos por Organismo Superior de Contrataciones del Estado, es efectivo			
	Control interno previo y simultáneo en las contrataciones			
8	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la organización, ejecución y control las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de Adjudicación de menor cuantía con responsabilidad			
9	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la organización, ejecución y control de las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de Adjudicación directa pública, eficazmente			
10	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la organización, ejecución y control las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de Adjudicación selectiva eficientemente			

11	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la organización, ejecución y control de las acciones relacionadas a la contratación de bienes, servicios y obras a través de procesos de selección de concurso público y licitación pública transparentemente			
12	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la administración del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) de la entidad, a través de operadores debidamente acreditados por el Organismo de Contrataciones (OSCE), eficientemente			
13	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la publicación del Plan Anual de Contrataciones y una vez aprobado publicarlo en el Sistema Electrónico de Estado, transparentemente			
14	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la elaboración, archivo y custodia de los expedientes de contratación y tramitar su aprobación ante el órgano correspondiente, eficazmente			
15	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo en la coordinación con el área usuaria, la formulación de las características técnicas de los bienes, servicios y obras a contratar, responsablemente			
16	Se desarrolla el control interno previo y simultáneo la formulación de informes técnicos producto de elevación de observaciones, apelaciones y otros en el ámbito de contrataciones del Estado, es efectivo			

Cuestionario 2
CALIDAD DEL SERVICIO DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015”

Estimado (a) Sr. / Sra. Srta.

La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información sobre la CALIDAD DEL SERVICIO DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CIUDAD NUEVA AÑO 2015, por lo que necesitamos que usted nos responda con toda sinceridad las preguntas para conocer la realidad tal como es.

Marque con una (X) la alternativa que usted cree que es la más adecuada, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) De acuerdo (3)
- b) Poco de acuerdo (2)
- c) En desacuerdo (1)

Nº	Ítems	1	2	3
	CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ABASTECIMIENTO DE BIENES			
	Tangibilidad			
1	El equipamiento tecnológico permite brindar una atención rápida en el servicio de abastecimiento de bienes			
2	Existe orden y limpieza en el lugar de atención del abastecimiento de bienes			
	Fiabilidad			
3	Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado en el abastecimiento de bienes			
4	El personal del Área de Logística mostró interés en atenderlo con respecto a los bienes			
5	La atención en el Área de Logística concluyó en forma satisfactoria en cuanto al provisión de bienes			

	Receptividad			
6	Se recibe información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención del Área de Logística en cuanto a requerimiento de bienes			
7	El personal del Área de Logística, le brindo un servicio rápido y oportuno, en cuanto a requerimiento de bienes			
8	El personal del Área de Logística estuvo disponible para responder sus preguntas en cuanto al requerimiento de bienes			
	Seguridad			
9	La información por parte del personal del Área de Logística le transmite confianza con respecto al requerimiento de bienes			
10	El personal del Área de Logística, se mostró amable y atento, en cuanto al requerimiento de los bienes			
11	El personal del Área de Logística mostró conocimiento para responder sus dudas en cuanto al requerimiento de los bienes			
	Empatía			
12	El horario de atención fue conveniente a sus necesidades de bienes en el Área de Logística			
13	El personal le brindó atención personalizada en cuanto al requerimiento de bienes en el Área de Logística			
14	El personal comprende sus necesidades de atención al requerimiento de bienes en el Área de Logística.			
	CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ABASTECIMIENTO DE SERVICIOS			
	Eficiencia			
1	La atención se desarrolló en el tiempo oportuno			
2	Existe orden y limpieza en el lugar de atención de abastecimiento de servicios			
	Fiabilidad			
3	Se inicia el servicio de atención en el tiempo programado en el abastecimiento de servicios			

4	El personal del Área de Logística mostró interés en atenderlo en cuanto al requerimiento de los servicios			
5	La atención en el Área de Logística concluyó en forma satisfactoria. en cuanto al requerimiento de los servicios			
	Receptividad			
6	Se recibe información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención del requerimiento de servicios en el Área de Logística			
7	El personal del Área de Logística, le brindo un servicio rápido y oportuno, en cuanto al requerimiento de servicios.			
8	El personal del Área de Logística estuvo disponible para responder sus preguntas en cuanto al requerimiento de servicios			
	Seguridad			
9	La información por parte del personal del Área de Logística le transmite confianza, con respecto a su requerimiento de servicios			
10	El personal del Área de Logística, se mostró amable y atento, cuando hizo el requerimiento de servicios			
11	El personal del Área de Logística mostró conocimiento para responder sus dudas en cuanto al requerimiento de servicios			
	Empatía			
12	El horario de atención fue conveniente a sus necesidades de servicios en el Área de Logística, en cuanto al requerimiento de servicios			
13	El personal le brindó atención personalizada en el Área de Logística en cuanto al requerimiento de servicios			
14	El personal comprende sus necesidades de atención en el Área de Logística			