



**FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**“MEJORA DE LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS  
PEDIDOS PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
INTERNOS Y EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE PISCO-2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**PRESENTADO POR:**

**HUAMANTUPA HUARCAYA YOVANA JULIA**

**CHINCHA-ICA-PERU, 2019**

CARATULA

### **DEDICATORIA**

*Agradezco a Dios, a mi padre que me ilumina desde el cielo, a mi querida madre, por estar siempre conmigo por enseñarme que en esta vida si es que uno cae debe levantarse con más fuerza, por guiar mi camino, por ser la persona que ayudo a cumplir uno de mis objetivos propuestos. Agradecer a toda mi familia que creyó en mí, que me y que me alentaron día a día para construir mi un futuro exitoso. Ellos son los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.*

## RESUMEN

Actualmente la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas son seriamente cuestionadas por que constantemente encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que han recibido por la entidad Municipal.

La presente investigación titulada “MEJORA DE LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS PEDIDOS PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2017”, tiene como objetivo Determinar la influencia que existe entre calidad de abastecimiento y la satisfacción de las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Pisco. De la misma manera enfatizar que se tiene una inquietud verdadera por el bienestar de los usuarios, Orientándonos únicamente a aumentar el nivel de satisfacción y la confianza.

Esta investigación es de un diseño no experimental cuantitativa descriptiva, cuenta con una población es de 200 servidores públicos y está tomando una muestra del 30 % (60) servidores públicos del 100 %. Se utilizo como método la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario debidamente formulado con 10 preguntas con opciones únicas con el propósito de lograr calificar los indicadores como las variables tanto independientes como dependientes. Al finalizar con la investigación, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad del flujo grama influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios y de las áreas usuarias de la Municipalidad de Pisco.

## INDICE

<b>CARATULA</b> .....	1
<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>INDICE</b> .....	4
<b>INTRODUCCION</b> .....	5
<b>I. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION</b> .....	7
a) DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	7
b) FORMULACION DEL PROBLEMA.....	8
c) JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	8
d) HIPOTESIS.....	9
e) VARIABLES.....	9
<b>II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION</b> .....	11
a) OBJETIVO GENERAL.....	11
b) OBJETIVO ESPECIFICO .....	11
<b>III. MARCO TEORICO</b> .....	12
<b>IV. METODOS O PROCEDIMIENTO</b> .....	20
<b>4.1 Tipo y diseño de la investigación:</b> .....	20
<b>4.1.1. Tipo de la investigación</b> .....	20
<b>4.1.2. Diseño de la investigación</b> .....	20
<b>4.2 Población y Muestra</b> .....	21
<b>4.3 Procedimiento para recolección de datos de información.</b> .....	21
<b>V. RESULTADO</b> .....	22
<b>GRAFICO DE RESPUESTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION</b> .....	22
a) CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS .....	31
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	32
a) CONCLUSIONES.....	32
b) RECOMENDACIONES .....	33
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	34
<b>ANEXOS</b> .....	35

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, titulado “MEJORA DE LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS PEDIDOS PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO - 2017”, la cual tiene relación entre calidad de abastecimiento y la satisfacción de los usuarios tanto internos y externos.

La investigación nace por el descontento de los usuarios por el mal servicio brindado, entre los que incluyen, problemas en obras inconclusas, calidad deficiente de los materiales usados en las obras públicas.

Actualmente, los ciudadanos ya no son simples usuarios, que se conforman fácilmente con los que les Municipalidad Provincial de Pisco y han pasado a ser ciudadanos clientes, con conocimientos más específicos sobre los servicios por los que pagan sus impuestos; en consecuencia, exigen servicios de calidad, por lo tanto, la Municipalidad está en la obligación de abastecer los requerimientos de las áreas usuarias de manera eficiente y eficaz, para la satisfacción de los usuarios internos y eternos.

Con el paso de los años la administración de la cadena de abastecimiento ha ganado mayor importancia en el mundo globalizado. La eficiente administración de esta herramienta y el uso de la tecnología de información con la que se cuenta, permiten lograr este propósito, sin embargo, no es una tarea que se realice de forma sencilla ya que este proceso abraza muchas actividades.

El departamento de logística es uno de los principales componentes en la administración de la cadena de abastecimiento. Pero ¿cómo definir la logística? Esta se define como el proceso de planificar y ejecutar así mismo realizar un control del almacenamiento y la distribución eficiente manteniendo el costo de la materia prima, los productos en proceso de fabricación, así mismo los productos terminados con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario.

El área de Logística en la Municipalidad Distrital es la responsable de hacer cumplir que el bien o servicio tenga las características que se mencionan en los requerimientos emitidos por las áreas usuarias con el propósito de satisfacer sus necesidades y de la misma manera cumplir con la meta presupuestaria.

En el marco teórico donde se encontrará la definición de calidad, satisfacción, usuario y servicio, las cuales conforman la variable independiente y la variable dependiente, también se incluye los conceptos de cada una de estas palabras, para que cualquier lector entienda con claridad el trabajo realizado.

La variable independiente es calidad de atención y las dimensiones están conformadas por capacidad de respuesta y fiabilidad.

La población de la investigación está conformada por usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Pisco, que son una población total de 200 (100%) de los cuales se trabajó con una muestra de 60 (30%) usuarios para esta investigación.

La encuesta fue la herramienta que se utilizó para la recolección de información, esta encuesta esta conformada por 10 preguntas correctamente formuladas y con opciones únicas.

Con el propósito de realizar un análisis detallado se optó por utilizar el software Excel, este software nos permite representar gráficamente y mediante porcentajes la información recolectada de los 60 trabajadores (30%) de la Municipalidad Provincial de Pisco.

## I. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

### a) DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad en el país en el que vivimos tanto empresas públicas como privadas descuidan la satisfacción de los clientes y usuarios. El ofrecimiento de calidad de los servicios públicos es una obligación indispensable de las instituciones que están a cargo del estado. Esta labor es una responsabilidad que implica tanto a los servidores públicos, como a la autoridad máxima de la Municipalidad. El compromiso con la población de brindar servicio de calidad y en un plazo oportuno, implica la mejora de las condiciones de atención al usuario. La atención de calidad y eficiente de los requerimientos de los usuarios son lo más importante de la institución, ya que sin ellos no podría existir una organización, propongamos un ejemplo; Qué pasaría si en la Sub Gerencia Ambiental Municipal que es un área usuaria de la Municipalidad deja de cumplir sus actividades programadas debido a que no se les brinda una atención eficiente de los requerimientos solicitados (materiales de limpieza, combustible, etc.), lo que ocasionaría es que los ciudadanos no paguen sus impuestos, arbitrios municipales y otros. Todas estas acciones ocasionarían un déficit en la; es por eso que es muy importante brindar servicios de calidad a las áreas usuarias y satisfacer sus necesidades y expectativas. Cuando la calidad programada por la institución pública y la calidad esperada por el usuario, no coinciden se estaría presentando una “insatisfacción de los usuarios”, sin embargo, si estas coinciden podremos afirmar que se ha satisfecho las necesidades y expectativas de los usuarios.

Actualmente incrementar la calidad en una institución pública ya puede basarse únicamente en mejorar la planificación, organización, dirección y control, si no que debemos mejorar, desde el talento humano, material de trabajo, infraestructura, prevención psicológica de todos los trabajadores, tratando de sincronizar todo lo que se ejecutó con lo que se había programado asegurándose que al usuario se le brinde un servicio de calidad cumpliendo sus expectativas. Es evidente que para hacer esto; en primer lugar, se debe conocer qué es lo que necesitan las áreas usuarias buscando

obtener la mejora institucional y de la misma manera cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos.

En la entidad municipal se observó alta insatisfacción de las áreas usuarias por motivo a que constantemente no se les atiende sus requerimientos debido a que el área de Logística no cuenta con la certificación presupuestaria y documentos completamente regularizados por las áreas usuarias.

En la Municipalidad de la Provincia de Pisco, la situación es preocupante, porque tiene la necesidad de mejorar la calidad el trámite administrativo de los requerimientos de las áreas usuarias para no acumular deudas de los requerimientos atendidos que no han sido regularizadas.

Por lo tanto, se asigna al área de logística la responsabilidad de atender de manera eficiente y eficaz los requerimientos de servicios o compras, tratando de optimizar al máximo los recursos municipales.

#### b) FORMULACION DEL PROBLEMA

**¿CUAL ES LA INFLUENCIA QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS PEDIDOS Y EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO- 2017?**

#### c) JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se realiza debido a las recurrentes quejas de las áreas usuarias sobre la calidad de abastecimiento de los requerimientos.

Actualmente a nivel nacional se ve a diario ciudadanos que se quejan sobre los malos servicios que recibieron y que por lo tanto sus necesidades no han sido satisfechas como ellos lo esperaban. Todo esto se origina por motivo de que el gobierno realiza una mala programación de las necesidades y las demandas de todo ciudadano. El sistema de



abastecimiento está orientado a los procesos que son construidos desde que el requerimiento del usuario se presente hasta que se logre satisfacer sus necesidades sin desviarse y de acuerdo a lo programado.

El usuario tanto interno como externo deben quedar satisfechos y sentir que sus necesidades han sido cubiertas.

Por lo tanto, esta investigación aporta información al área de abastecimiento y control patrimonial mediante una propuesta de restructuración de flujo grama para mejorar de la calidad de atención de los requerimientos.

d) HIPOTESIS

“La ausencia de un **flujo grama bien estructurado tiene** relación significativa entre la calidad de atención de los requerimientos y la satisfacción de los usuarios internos y externos.”

e) VARIABLES

**Independiente:** Calidad de atención

**Dependiente:** Satisfacción de los usuarios

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario conveniente.</li> <li>- Tiempo de respuesta.</li> </ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de promesa contractual.</li> <li>- Fiabilidad del personal.</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción general	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas del usuario</li> </ul>

## II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

### a) OBJETIVO GENERAL

- Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Pisco.

### b) OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar el recorrido de los trámites de las notas de pedido de las áreas usuarias.
- Establecer las características del contenido de las notas de pedido.
- Establecer el periodo de presentación o regularización de notas de pedido.
- Formular un plan de contingencia para posibles imprevistos de requerimientos.

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1 Antecedentes

**CABANILLASTERRONES** (CAJAMARCA- PERÚ 2015) realizo su tesis de "PROPUESTA DE UN PLAN DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (USUARIO), PARA MEJORAR LA IMAGEN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOROCHUCO, EN EL PERIODO 2013- 2014" con el propósito de proponer a la actual administración de la municipalidad, diferentes alternativas de solución, enfocadas a brindar un servicio de calidad al cliente externo (usuario) de que frecuenta la municipalidad, y consecuente a través de esto se mejore la imagen de la entidad proyectada hacia la población de Sorochuco.

Como conclusión **Cabanillas Terrones** afirma que se ha identificado puntos críticos en la calidad de prestación del servicio de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, los puntos críticos identificados son: Existencia de tecnología desfasada, falta de capacitación, falta de motivación al personal, ausencia de un buzón de reclamos, falta de convenios interinstitucionales, no cuenta con un ambiente adecuado para espera y atención del usuario, vestimenta no adecuada para el entorno laboral lo cual origina una mala imagen institucional.

**Cabanillas Terrones** brinda como recomendaciones:

- Mejoramiento de la tecnología, y crear un sistema de información integrado para que a los servidores se les facilite sus tareas diarias y así les permita brindar un servicio rápido y bueno al usuario.
- Mejoramiento en la calidad del servicio prestado al cliente externo (usuario) de la MDS, a través de: capacitaciones a los servidores en servicio al cliente, relaciones humanas y trabajo en equipo, y elaboración de una guía para apoyar la calidad en el servicio.
- Motivación al cliente interno (servidor) creando ambientes de trabajo adecuados e incentivándolos económicamente por su labor realizado a diario, así como también por incentivos no económicos.
- No existe programa de sugerencias (Buzón de quejas y Sugerencias) tanto al cliente interno (servidor) como para el cliente externo (usuario).
- Mejoramiento del aspecto personal de los servidores de la Municipalidad Distrital Sorochuco, a través del diseño y facilitación de un uniforme y esto repercute en el cambio de imagen.

- Aprobar las estrategias de servicio al cliente (usuario) que permitan satisfacer las expectativas del cliente, así se realce la imagen de la municipalidad.
- El beneficio de tomar en cuenta estas estrategias de servicio que sirve tanto al cliente interno (servidor), como al externo (usuario). Es de vital importancia para una empresa pública, ya que ellas giran en función a los servicios.

LALUPÚ VILLEGAS 2017 en su tesis de “PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS, PIURA, AÑO 2016” el objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

La metodología incluyo: investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por la utilización y recolección de datos.

Los resultados señalaron:

- Se demostró la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- Se verificó la existencia de correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016, lo que demostraría que el contribuyente reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados.

Recomendaciones:

- Es importante que se mantenga la alta percepción positiva que tiene el usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016 para lo cual debería asignar una partida presupuestal que se oriente al reforzamiento de la calidad del servicio.
- La preparación debe estar enfocada a reforzar la percepción sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 pues ello aumentaría la probabilidad de muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

- Mantener una buena disposición hacia una percepción positiva sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 habida cuenta que así se generaría muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

### 3.2 Marco conceptual

#### ➤ CALIDAD

Calidad Según (Riveros P. E., 2007). Manifiesta que “para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada El software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos 28 procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad El talento humano se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones” Según (Evans & W. Lindsay, 2000). Menciona sobre calidad: Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente. Según (Sosa, 2006). Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad. Según (Jhon, 2012). Menciona sobre calidad de servicio: “Hechos, actividades o desempeño” Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse Según (Kurtz, 2012). “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”

## ➤ **DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

Según (Sandoval., 2006). Dimensiones de la calidad.

**a) Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

**b) Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.

**c) Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.

**d) Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

**e) Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.

**f) Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características 30 del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

**g) Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.

**h) Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.

**i) Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

**j) Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o

cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

Según (Llovera, 2007). Menciona a Edwards Deming y conceptualiza la calidad como:

La calidad es tangible, medible y es clave para la competitividad ya que induce directamente en el aumento de productividad y reducción de costo.

## **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

- **Satisfacción**

Según (Zambrano, 2007). Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según (ISO, 2008). La satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Los diferentes, han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

Según (S & Mayo. J y Loredó, 2009). Definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Según (Kotler, 2001). Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

**a) Insatisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.



**b) Satisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

**c) Complacencia.** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según (Reyes. S, 2009). Afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según (RAE). Define la satisfacción, “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Según (C., 1995). “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Según (Oliver R. L., 2009). “La satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”.

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

### ➤ **Usuario**

Según (Curzel, 2008). Afirma que usuario es:

La persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Según (Aurora, 2005). Es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información.

Según (Carmen, 2009). Menciona que hay tres tipos de clientes:

**a) Cliente interno:** El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.

**b) Cliente externo:** Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

**c) El cliente final:** Los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

**(Ana Isabel Bastos Boubeta - Distribución Logística Y Comercial).**

El principal objetivo de logística es:

- Atender a la demanda, con el mejor nivel de servicio, al menor costo posible.
- Reaccionar eficazmente a las necesidades de los clientes.
- Gestionar el transporte
- Gestionar los inventarios
- Gestionar las devoluciones.

La logística tiene como objetivo de abastecer lo necesario, en la cantidad solicitada, con la cantidad y característica que demande la necesidad y en el tiempo y lugar adecuado.

➤ **CONTRATACIONES DEL ESTADO**

Según DR. Alejandro Álvarez Pedroza – MBA Orlando Álvarez Medina-OSCE “LA NUEVA LEY Y REGLAMENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. Señala que el área usuaria es la competente para determinar las características técnicas como el valor referencial, la existencia de pluralidad de marcas y/o postores, la posibilidad de distribuir la Buena Pro, la información que pueda utilizarse para la determinación de los factores de evaluación, la pertinencia de realizar ajustes a las características y/o condiciones de lo que se va a contratar, de ser necesario y otros aspectos necesarios que tengan incidencia en la eficiencia de la contratación.

- **El área usuaria y su vinculación con el Comité Especial**

La participación del área usuaria es necesario para el comité especial en el desarrollo del proceso de selección, su presencia permite absolver las consultas u observaciones que se presenten en las especificaciones técnicas, términos de referencia o en el expediente técnico.

El área usuaria es la única que puede autorizar que se realicen modificaciones en los documentos observados.

- **Labor del área usuaria en las exoneraciones**

Hemos indicado que el área usuaria es la responsable de determinar las características de los bienes, servicios y obras que requiere para la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus metas.

Asimismo, hemos enfatizado que los requisitos técnicos mínimos deben responder a las necesidades reales de la Entidad, en concordancia con el Principio de Razonabilidad, en aras del objetivo planteado por la Ley.

Atendiendo a estos puntos, debemos tener en cuenta que existen situaciones en las cuales solamente un proveedor cumple con la totalidad de los requisitos técnicos mínimos y además el bien o servicio requerido no admite sustituto.

### **El órgano encargado de las contrataciones de la Entidad**

La normativa sobre contrataciones del Estado establece que el órgano encargado de las contrataciones es aquel órgano o unidad orgánica que realiza las actividades relativas a la gestión del abastecimiento al interior de una Entidad.

En las entidades públicas es conocida como “Logística” o “Abastecimiento”.

El citado órgano juega un papel preponderante en la contratación estatal. Junto con el área usuaria y el comité especial serán las responsables de llevar adelante una contratación eficiente dentro del marco normativo aplicable.

Actualmente, el artículo 6 de la Ley señala que los funcionarios y servidores que formen parte del órgano encargado de las contrataciones de la Entidad, deberán estar capacitados en temas vinculados con las contrataciones públicas.

## **IV. METODOS O PROCEDIMIENTO**

### **4.1 Tipo y diseño de la investigación:**

#### **4.1.1. Tipo de la investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva que busca establecer cuál es la influencia que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario. Apoyándome en un análisis cuantitativo.

Para la presente investigación se ha utilizado técnicas y herramientas como el cuestionario, observación y entrevista para el recojo de información con el objetivo de evaluar la calidad de servicio, buscando tener una visión concreta de cómo funciona la entidad Municipal y en qué momento o procedimiento administrativo se presentan los problemas que tienen insatisfechos a los usuarios internos y externos de la municipalidad, de la misma manera se busca ofrecer una alternativa de solución mediante una reestructuración del flujograma especialmente para el área de logística, ya que es el área del que más quejas presentan los usuarios.

Humberto Gutiérrez Pulido (1997) afirma que antes de obtener dicha información sobre un problema o una situación lo que se debe tener muy claro y delimitado es el objetivo que se persigue y el tiempo y los recursos de que se dispone para abordar el problema, entendiéndose como problema, una situación para lo cual se quiere observar en qué nivel de eficiencia esta, si es necesario mejorar partes de esto o en su totalidad, o para descubrir otras situaciones ligadas al planteamiento inicial a evaluar.

#### **4.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, por el motivo que realiza un análisis y en consecuencia se busca medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario sin que se realice ninguna manipulación de la variable dependiente e independiente. En esta investigación principalmente se procura observar la figura a estudiar en su entorno natural para posteriormente realizar un análisis. La técnica de recopilación de datos se realizará en un tiempo determinado con el fin de describir ambas variables y realizar un análisis con relación a la incidencia e influencia.

## **4.2 Población y Muestra**

### **4.2.1. Población**

#### **Población N. ° 1**

La Municipalidad Provincial de Pisco cuenta con una población de 200 trabajadores administrativos.

### **4.2.2. Muestra**

Para la presente investigación la muestra se obtendrá mediante encuestas.

#### **Muestra N.º 1**

La Municipalidad Provincial de Pisco cuenta con una muestra del 30 %, que es igual a 60 de los trabajadores administrativos.

## **4.3 Procedimiento para recolección de datos de información.**

Para realizar la recolección de datos se utilizará como técnica y herramienta la formulación de encuesta o cuestionario que se aplicará a 60 Trabajadores (30% muestra del total de la cantidad de la población de la investigación), posteriormente para obtener un dato estadístico de la información recopilada se utilizará el software Microsoft Excel.

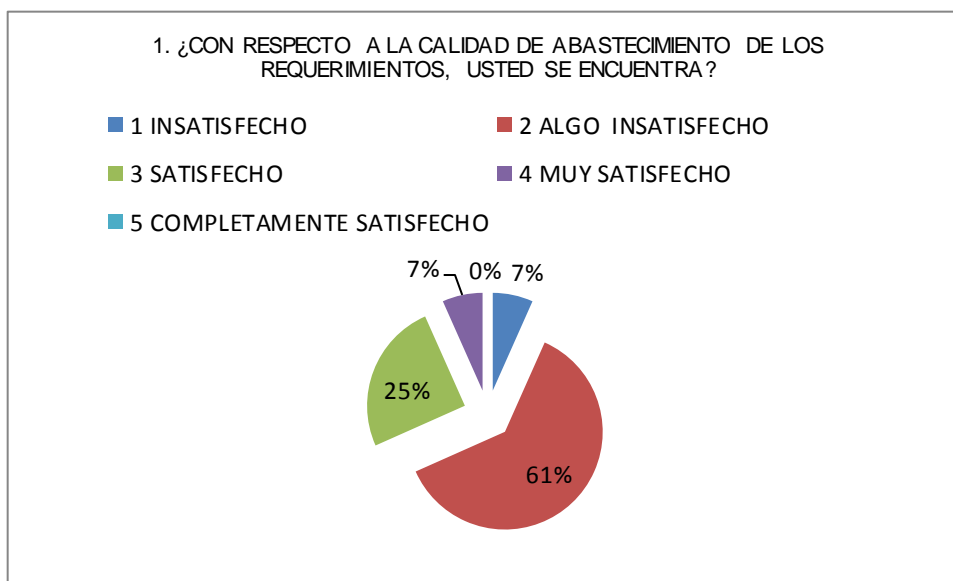
El cuestionario consta de 10 preguntas debidamente formuladas y con opciones únicas con el propósito de obtener información precisa sobre las diversas necesidades que tienen los servidores de la Municipalidad Provincial de Pisco para buscar solución y corregir los diversos errores administrativos que generan insatisfacción hacia los usuarios por la demora de la atención de sus requerimientos.

## V. RESULTADOS

### GRAFICO DE RESPUESTAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

1. ¿CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS, USTED SE ENCUENTRA?

1	INSATISFECHO	4
2	ALGO SATISFECHO	37
3	SATISFECHO	15
4	MUY SATISFECHO	4
5	COMPLETAMENTE SATISFECHO	0



Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

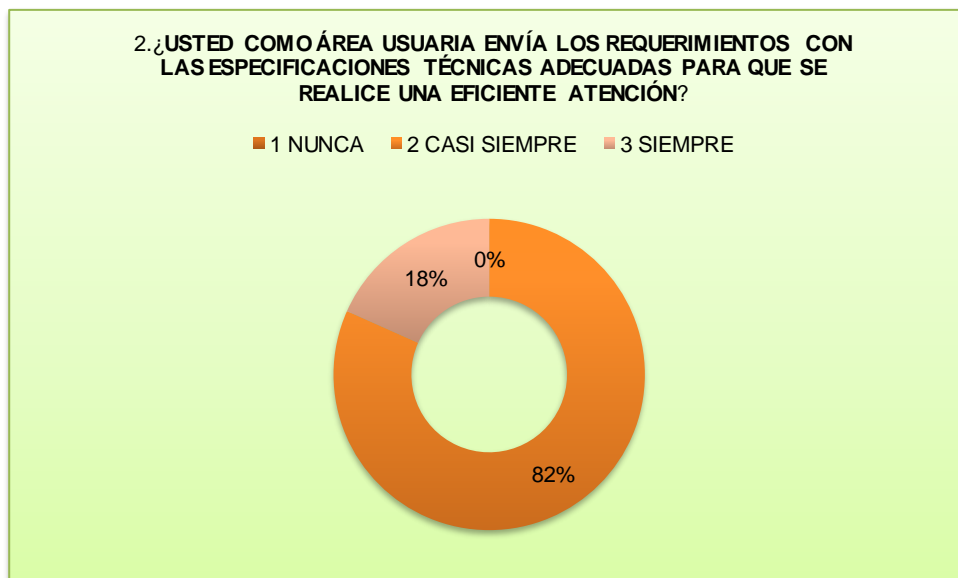
- El 61 % del 100% de los trabajadores se encuentran algo insatisfechos con la calidad de abastecimiento de los requerimientos.
- El 25 % del 100% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la calidad de abastecimiento de los requerimientos.

- El 7 % del 100% de los trabajadores se encuentran insatisfechos con la calidad de abastecimiento de los requerimientos.
- El 7 % del 100% de los trabajadores se encuentran muy satisfechos con la calidad de abastecimiento de los requerimientos.

Dicho porcentaje del 61 % nos indica que el área de abastecimiento debe mejorar su calidad de atención de los requerimientos para la satisfacción de los usuarios internos y eternos.

2. ¿USTED COMO ÁREA USUARIA ENVÍA LOS REQUERIMIENTOS CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ADECUADAS PARA QUE SE REALICE UNA EFICIENTE ATENCIÓN?

1	NUNCA	0
2	CASI SIEMPRE	49
3	SIEMPRE	11



Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

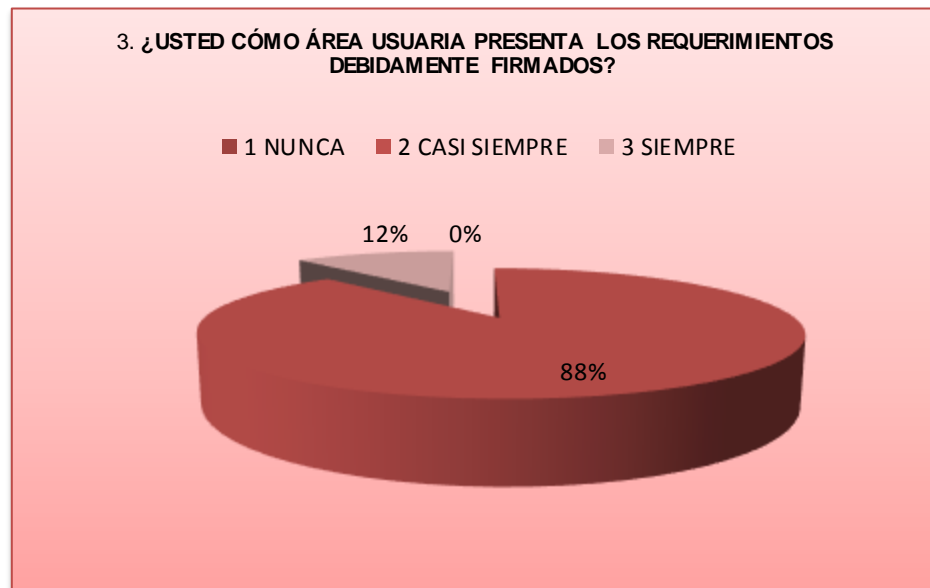
- El 82 % del 100% de ellos afirman que casi siempre envían los requerimientos con las especificaciones técnicas para que se les brinde una eficiente atención.

- El 18% del 100% de ellos afirman que siempre envían los requerimientos con las especificaciones técnicas para que se les brinde una eficiente atención.

Dicho porcentaje del 82% nos indica que las áreas usuarias no cooperan con brindar la información adecuada para una atención eficiente de parte de la unidad de abastecimiento.

3. ¿USTED CÓMO ÁREA USUARIA PRESENTA LOS REQUERIMIENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS?

1	NUNCA	0
2	CASI SIEMPRE	53
3	SIEMPRE	7



Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

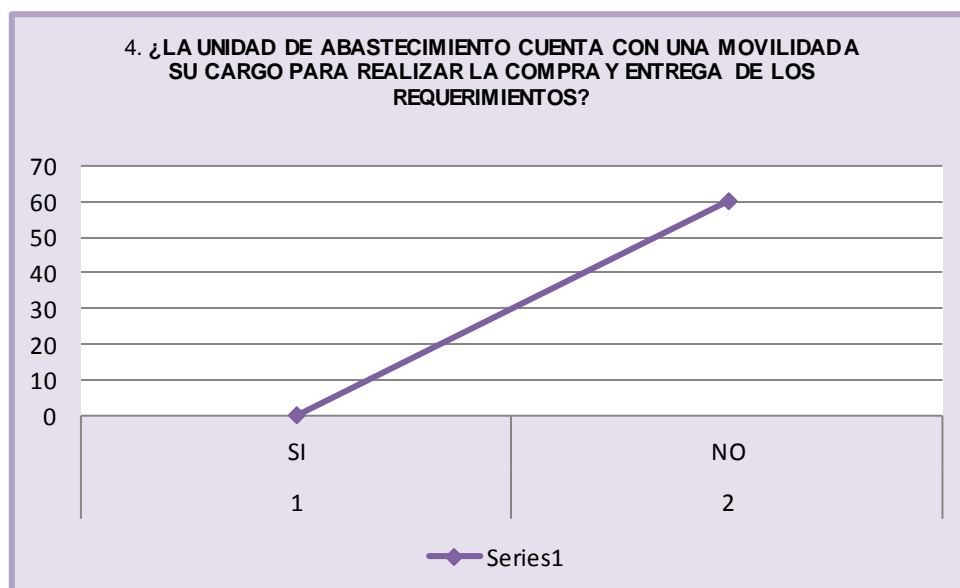
- El 88% del 100% de ellos responden que como área usuaria casi siempre presentan los requerimientos debidamente firmados.
- El 12% del 100% de ellos responden que como área usuaria siempre presentan los requerimientos debidamente firmados.



El 88% nos indica que la deficiencia de la atención de los requerimientos tiene que ver con la falta de autorización de los requerimientos.

4. ¿LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO CUENTA CON UNA MOVILIDAD A SU CARGO PARA REALIZAR LA COMPRA Y ENTREGA DE LOS REQUERIMIENTOS?

1	SI	0
2	NO	60



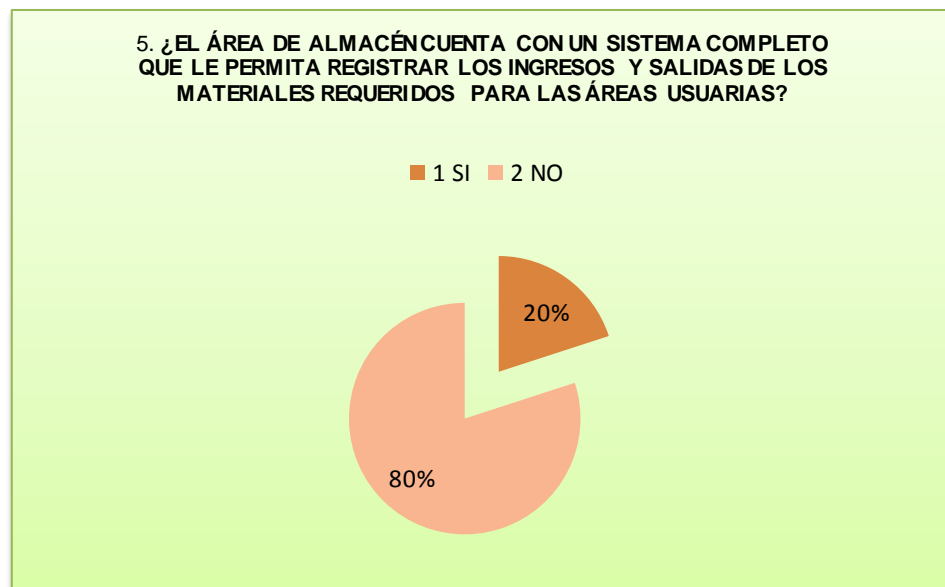
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- el 100% de los trabajadores afirman que la unidad de abastecimiento no cuenta con una movilidad a su cargo para realizar la compra y entrega de los requerimientos.

Dicho porcentaje nos indica que la falta de la movilidad es una debilidad para el área de abastecimiento, ya que trae como consecuencia la deficiente atención de los requerimientos y la insatisfacción de los usuarios internos y externos.

5. ¿EL ÁREA DE ALMACÉN CUENTA CON UN SISTEMA COMPLETO QUE LE PERMITA REGISTRAR LOS INGRESOS Y SALIDAS DE LOS MATERIALES REQUERIDOS PARA LAS ÁREAS USUARIAS?

1	SI	12
2	NO	48



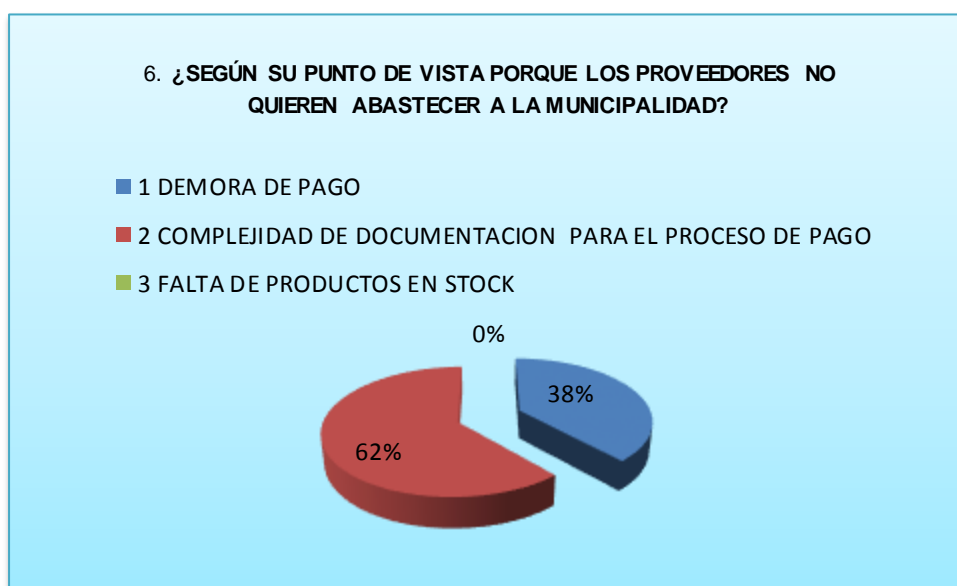
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- El 80 % del 100 % de ellos afirman que el área de almacén no cuenta con un sistema completo que le permita registrar los ingresos y salidas de los materiales requeridos por las áreas usuarias.
- El 20 % del 100 % de ellos afirman que el área de almacén si cuenta con un sistema completo que le permita registrar los ingresos y salidas de los materiales requeridos por las áreas usuarias.

Del cual se puede deducir que debido a la falta del sistema no se lleva un control adecuado de los bienes, generando así deficiencia en la atención al usuario interno y el usuario externo (proveedor).

6. ¿SEGÚN SU PUNTO DE VISTA PORQUE LOS PROVEEDORES NO QUIEREN ABASTECER A LA MUNICIPALIDAD?

1	DEMORA DE PAGO	23
2	COMPLEJIDAD DE DOCUMENTACION PARA EL PROCESO DE PAGO	37
3	FALTA DE PRODUCTOS EN STOCK	0



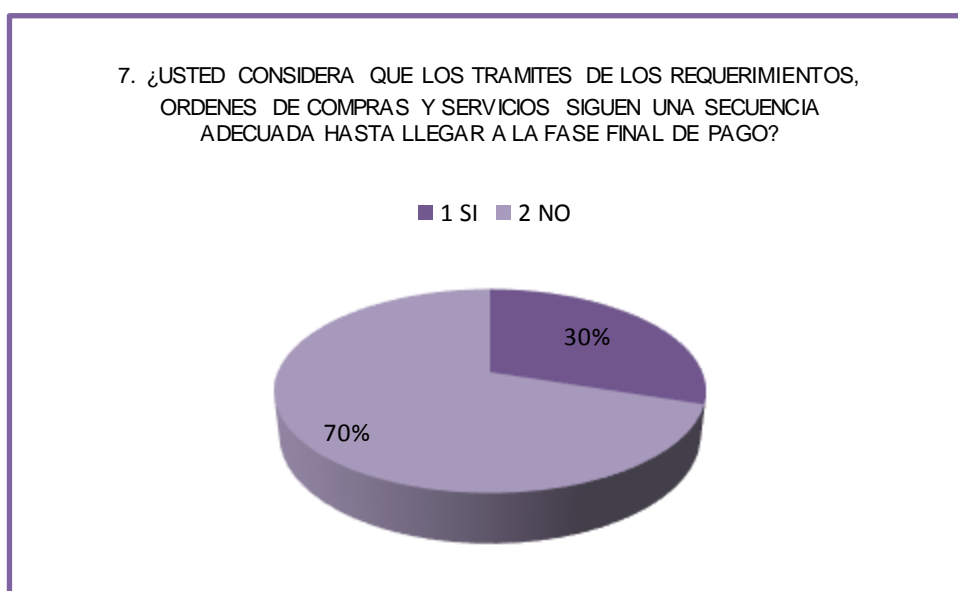
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- 62% del 100% de ellos afirman que los proveedores no quieren trabajar con la municipalidad debido a la complejidad de documentación para el proceso de pago.
- 38% del 100% de ellos afirman que los proveedores no quieren trabajar con la municipalidad debido a demora de pago.

Dicho porcentaje del 62% nos indica que la municipalidad debe contar con un organigrama y flujo grama entendible para que se agilice los trámites de los documentos de los proveedores, ya que muchos de ellos son nuevos y desconocen el proceso administrativo de los documentos para el pago.

7. ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRAMITES DE LOS REQUERIMIENTOS, ORDENES DE COMPRAS Y SERVICIOS SIGUEN UNA SECUENCIA ADECUADA HASTA LLEGAR A LA FASE FINAL DE PAGO?

<b>1</b>	<b>SI</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>NO</b>	<b>42</b>



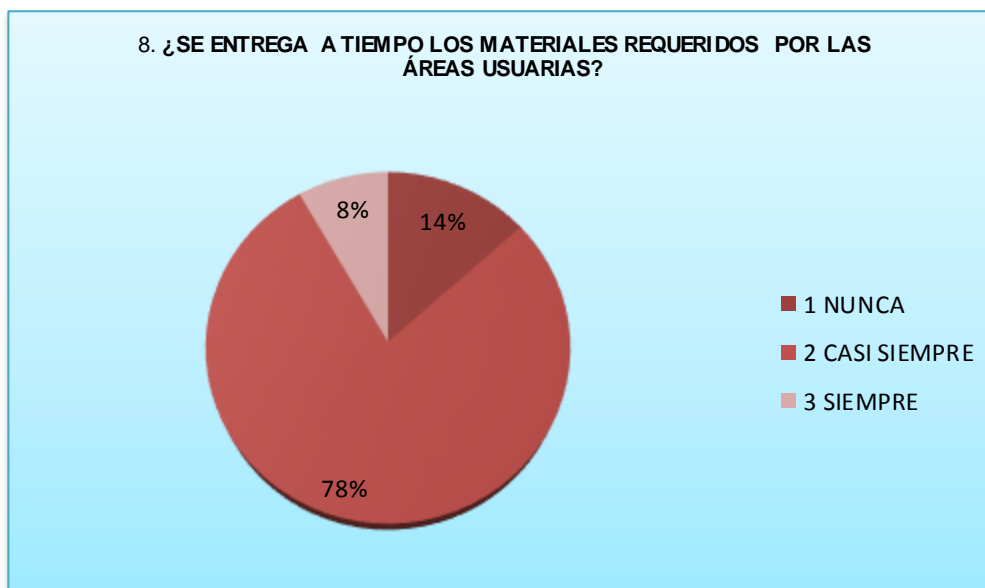
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- El 70% del 100% de ellos no consideran que los trámites de los requerimientos, órdenes de compras y servicios siguen una secuencia adecuada hasta llegar a la fase final de pago.
- El 30% del 100% de ellos si consideran que los trámites de los requerimientos, órdenes de compras y servicios siguen una secuencia adecuada hasta llegar a la fase final de pago.

El alto porcentaje de 70% indica que se presenta dificultades en la secuencia del trámite de los documentos debido a que siempre existen documentos por regularizar.

8. ¿SE ENTREGA A TIEMPO LOS MATERIALES REQUERIDOS POR LAS ÁREAS USUARIAS?

1	NUNCA	6
2	CASI SIEMPRE	47
3	SIEMPRE	7



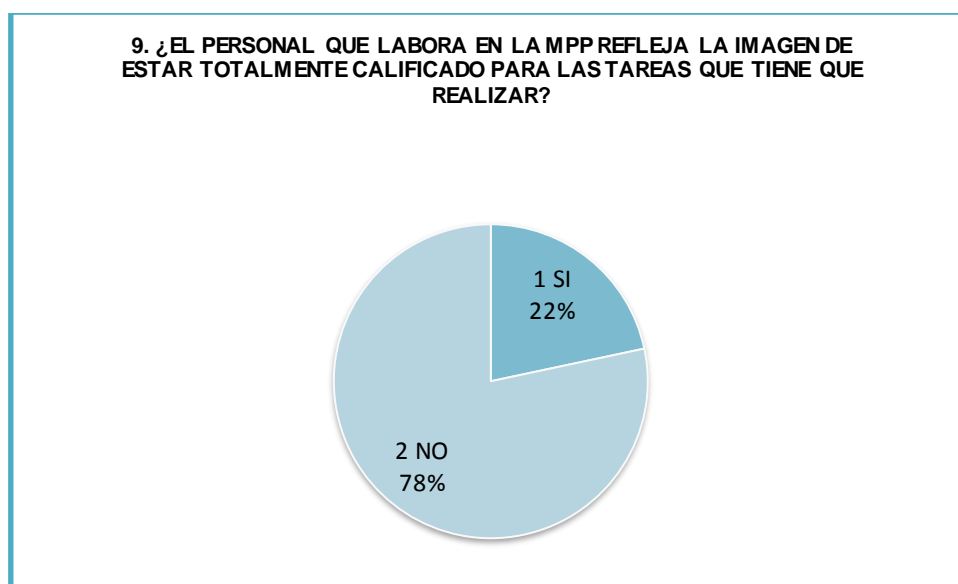
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- El 78% del 100% de ellos casi siempre se encuentran satisfechos con la calidad de atención de sus requerimientos.
- El 14% del 100% de ellos nunca se encuentran satisfechos con la calidad de atención de sus requerimientos.
- El 8% del 100% de ellos siempre se encuentran satisfechos con la calidad de atención de sus requerimientos.

Al alto porcentaje del 78% nos indica que se debe priorizar el tiempo de entrega de los requerimientos para que el área usuaria pueda cumplir con sus actividades programadas en la provincia.

9. ¿EL PERSONAL QUE LABORA EN LA MPP REFLEJA LA IMAGEN DE ESTAR TOTALMENTE CALIFICADO PARA LAS TAREAS QUE TIENE QUE REALIZAR?

1	SI	13
2	NO	47



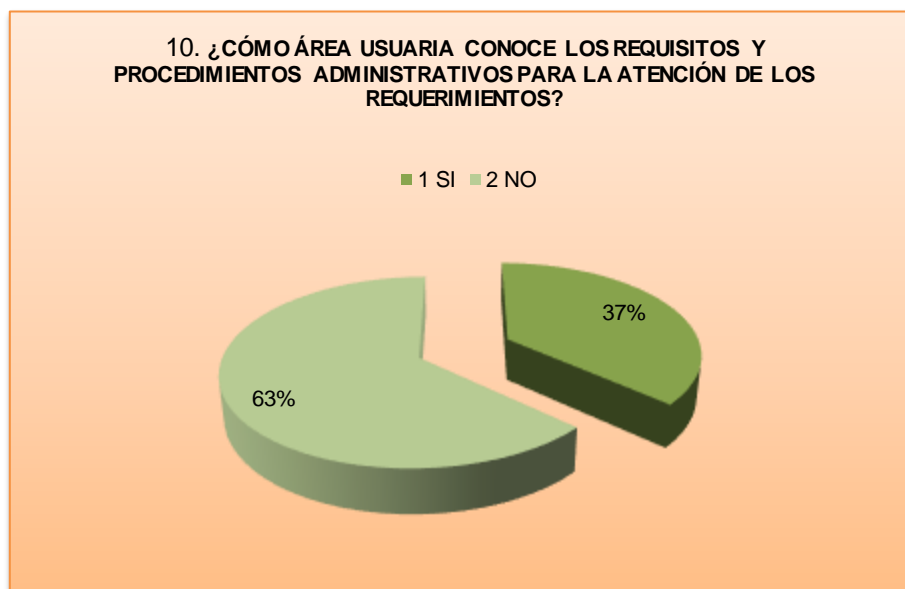
Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- El 78% del 100% de ellos no creen que el personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.
- El 22% del 100% de ellos si creen que el personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

Este porcentaje del 78% indica que se debe capacitar de manera continua al personal para que obtenga un mejor desenvolvimiento en sus tareas encomendadas.

10. ¿CÓMO ÁREA USUARIA CONOCE LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS?

1	SI	22
2	NO	38



Se realizó la encuesta a 60 trabajadores, de las cuales:

- El 63% del 100% de ellos no conocen los requisitos y procedimientos administrativos para la atención de los requerimientos.
- El 37% del 100% de ellos si conocen los requisitos y procedimientos administrativos para la atención de los requerimientos.

Según el resultado porcentual se recomienda que el área de abastecimiento deba brindar información mediante memorándum o informes o capacitación a las distintas oficinas de la municipalidad, para evitar retrasos en la atención de los requerimientos.

a) CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

Los porcentajes altos de los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta muestra que "la ausencia de **flujograma bien estructurado provoca** una mala atención de los requerimientos de las áreas usuarias."

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### a) CONCLUSIONES

- La reestructuración del flujo gramal permitirá a la unidad de abastecimiento brindar una mejor atención de los requerimientos para las áreas usuarias, ya que generalmente se presentan reclamos por parte de estas y por los proveedores.
- La deficiente atención de los requerimientos genera mala imagen para la municipalidad, debido a que el usuario externo (población) muestra insatisfacción con los resultados de los servicios que se les ofrece.
- En la municipalidad se debe definir las funciones y de la misma manera los procesos administrativos que ayuden a dar respuesta eficiente a las necesidades.
- Para lograr una mayor calidad de atención se debe mejorar el software que permitan registrar las compras de los equipos, materiales que permitan contar con información actualizada.
- El trabajador tiene que tener una capacidad de respuesta eficaz, idónea, ágil y oportuna, por lo tanto, la municipalidad debe contar con suficientes materiales promoviendo así un mejor desempeño.
- La experiencia del personal es muy importante para cumplir con las expectativas de los usuarios internos y externos.
- Para lograr una eficiente atención de los requerimientos deben participar todas las áreas de la entidad municipal y no dejar la responsabilidad específicamente al área de logística.
- Los requerimientos incompletos generan una deficiente atención ya que en muchas ocasiones no se especifica bien las características de los productos o los términos de referencia de los servicios requeridos.
- El servidor municipal recurrentemente presenta en los requerimientos sin algunas firmas o vistos de los gerentes o sub gerentes generando retrasos en el abastecimiento o en los pagos de los proveedores, de la misma manera generando



errores en los registros de los sistemas públicos (SIAF – SEACE)

#### b) RECOMENDACIONES

- Respetar los procedimientos de los trámites administrativos para una correcta atención.
- Cooperar en brindar soluciones al momento que se presenta un problema en la atención de requerimiento.
- Las áreas usuarias deben redactar los términos de referencia de forma clara lo cual permitirá al área de abastecimiento realizar una atención de calidad, evitando quejas.
- Presentar los requerimientos con anticipación para realizar cotizaciones y tomar la mejor decisión.
- Realizar reuniones con todas las oficinas de la municipalidad con el propósito de explicar el procedimiento de trámite administrativo de los requerimientos y escuchar las necesidades prioritarias.
- Es necesario abastecer con los materiales adecuados a los trabajadores de la municipalidad para un adecuado desempeño en el puesto asignado.
- Se debe hacer una selección minuciosa del personal a la que se va a designar a ocupar un cargo de gerencia o subgerencia para que logren un desempeño eficiente en sus actividades diarias.
- Los asistentes administrativos o practicantes de la entidad municipal deben de recibir capacitación sobre la nueva ley de contrataciones por motivo a que en recurrentes oportunidades omiten diversos requisitos para la solicitud de los requerimientos.
- El área de logística debe implementar de manera urgente el sistema SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), el cual le permitirá llevar un adecuado control de los requerimientos y de las ordenes de compras y servicios emitidas mes a mes.
- El trabajo en equipo de cada uno de los servidores de la Municipalidad Provincial de Pisco generará una atención eficiente de las necesidades de los usuarios externos ya que las entidades públicas tienen como fin servir a la población (usuario externo).

## BIBLIOGRAFIA

- <http://cchuquilucio.blogspot.com/2009/08/logistica-publica.html>
- <http://portal.osce.gob.pe/osce/>
- [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4419/1/%C3%91ahui\\_nj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4419/1/%C3%91ahui_nj.pdf)
- <http://www.elperuano.pe/noticia-un-nuevo-sistema-abastecimiento-45917.aspx>
- <https://www.gestiopolis.com/normas-del-sistema-nacional-de-abastecimiento-en-peru/>
- LA NUEVA LEY Y REGLAMENTO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO CONCORDADO-DR. ALEJANDRO ALVAREZ PEDROZA
- ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL: ÁLVAREZ ILLANES, JUAN FRANCISCO
- ADMINISTRACION DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO: JAMES P. JOHNSON
- SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y GESTION DE ALMACENES

## ANEXOS

### ENCUESTA

Estimado Señor (a):

Contesta lo más sincero posible el siguiente cuestionario, marcando con una X según sea tu respuesta. ¡Muchas gracias!

1. ¿CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS, USTED SE ENCUENTRA?

1	INSATISFECHO	04
2	ALGO INSATISFECHO	37
3	SATISFECHO	15
4	MUY SATISFECHO	04
5	COMPLETAMENTE SATISFECHO	0

2. ¿USTED COMO AREA USUARIA ENVIAN LOS REQUERIMIENTOS CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS ADECUADAS PARA QUE SE LE REALICE UNA EFICIENTE ATENCION?

1	NUNCA	0
2	CASI SIEMPRE	49
3	SIEMPRE	11

3. ¿USTED COMO AREA USUARIA PRESENTA LOS REQUERIMIENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS?

1	NUNCA	
2	CASI SIEMPRE	53
3	SIEMPRE	07

4. ¿LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO CUENTA CON UNA MOVILIDAD A SU CARGO PARA REALIZAR LA COMPRA Y ENTREGA DE LOS REQUERIMIENTOS?

1	SI	0
2	NO	60

5. ¿EL AREA DE ALMACEN CUENTA CON UN SITEMA COMPLETO QUE LE PERMITA REGISTRAR LOS INGRESOS Y SALIDAS DE LOS MATERIALES REQUERIDOS POR LAS AREAS USUARIAS?

1	SI	12
2	NO	48

6. ¿SEGÚN SU PUNTO DE VISTA PORQUE LOS PROVEEDORES NO QUIEREN TRABAJAR CON LA MUNICIPALIDAD?

1	DEMORA DE PAGO	23
2	COMPLEJIDAD DE DOCUMENTACION PARA EL PROCESO DE PAGO	37
3	FALTA DE PRODUCTOS EN STOCK	0

7. ¿USTED CONSIDERA QUE LOS TRAMITES DE LOS REQUERIMIENTOS, ORDENES DE COMPRAS Y SERVICIOS SIGUEN UNA SECUENCIA ADECUADA HASTA LLEGAR A LA FASE FINAL DE PAGO?

1	SI	18
2	NO	42

8. ¿SE ENTREGA A TIEMPO LOS MATERIALES REQUERIDOS POR LAS AREAS USUARIAS?

1	NUNCA	06
2	CASI SIEMPRE	47
3	SIEMPRE	07

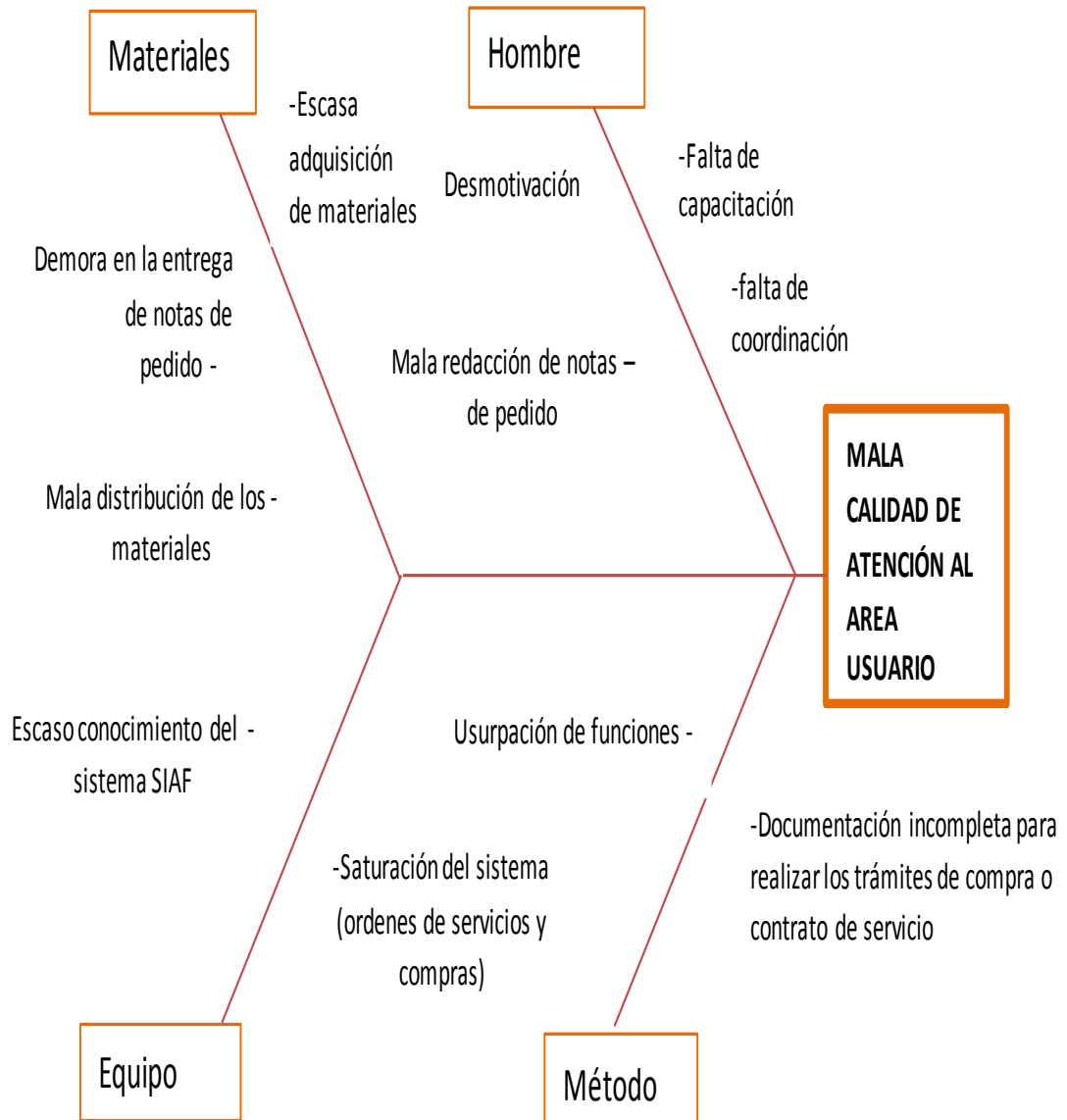
9. ¿EL PERSONAL DA LA IMAGEN DE ESTAR TOTALMENTE CUALIFICADO PARA LAS TAREAS QUE TIENE QUE REALIZAR?

1	SI	13
2	NO	47

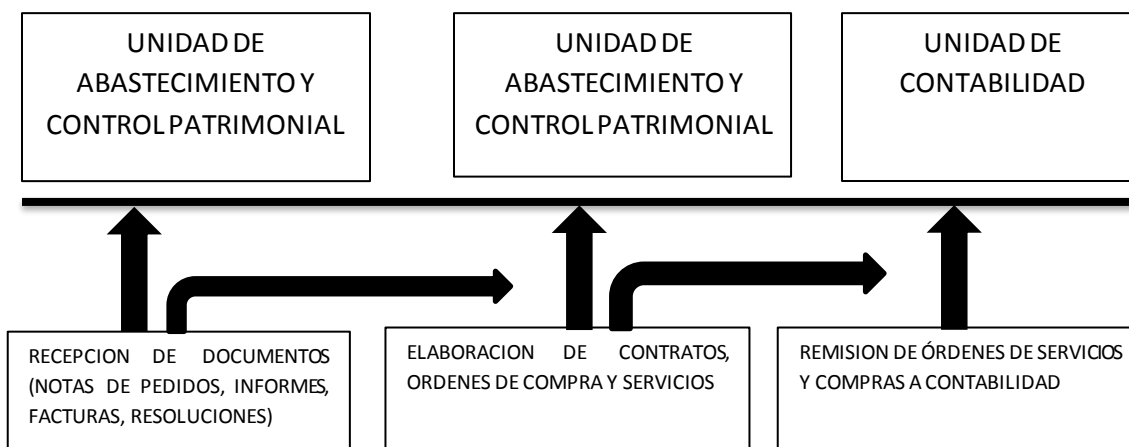
10. ¿COMO AREA USUARIA, CONOZCO LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS?

1	SI	22
2	NO	38

## DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



## **FLUJOGRAMA ACTUAL DEL AREA DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL**



### **Interpretación:**

El área usuaria presenta a la unidad de Abastecimiento y Control Patrimonial los requerimientos ya sea de bienes, servicios de gastos corrientes u obras, la unidad de Abastecimiento elabora las órdenes de servicios una vez que tenga el certificado presupuestal. Adjunta las facturas, contratos, una vez elaboradas las órdenes de servicios o compras lo presenta a la unidad de contabilidad para el control previo de los documentos y la contabilización de los gastos.

### **Ejemplo de elaboración de una orden de compra menor a 8 UIT (compra de 1 impresora de S/. 3,000.00):**

- Detección de la necesidad del área usuaria.
- Presentación del requerimiento a la Unidad de Abastecimiento con las respectivas firmas del solicitante, visto bueno, superior inmediato, administrador, gerente municipal.
- Presentación de los requerimientos a la Unidad de Abastecimiento con la descripción de los productos, justificación y términos de referencia.
- Una vez que se haya realizado la recepción del requerimiento el área de Abastecimiento realizan al menos a tres proveedores la cotización del producto de acuerdo a los términos de referencia establecidos por el área usuaria.

- Después de la cotización se toma la propuesta del proveedor que mejor se ajuste a los términos de referencia establecida por el área usuaria para solicitar la certificación presupuestal al área de Presupuesto.
- Teniendo la respuesta de la certificación presupuestal, se procede a realizar la orden de compra, esta debe de contener los productos solicitados, la firma del Jefe de Abastecimiento, la firma de Administración Y la firma del Jefe de Almacén.
- Teniendo la orden de compra de compra con todas las firmas se procederá a registrarla en el sistema SIAF (compromiso anual y mensual).
- Posteriormente la orden de compra se deriva a la Unidad de Contabilidad para el control previo, contabilización de gastos y registro en el sistema SIAF (devengado).
- Una vez revisado la orden en la Unidad de Contabilidad se deriva a la Unidad de Tesorería para el respectivo pago de la compra.

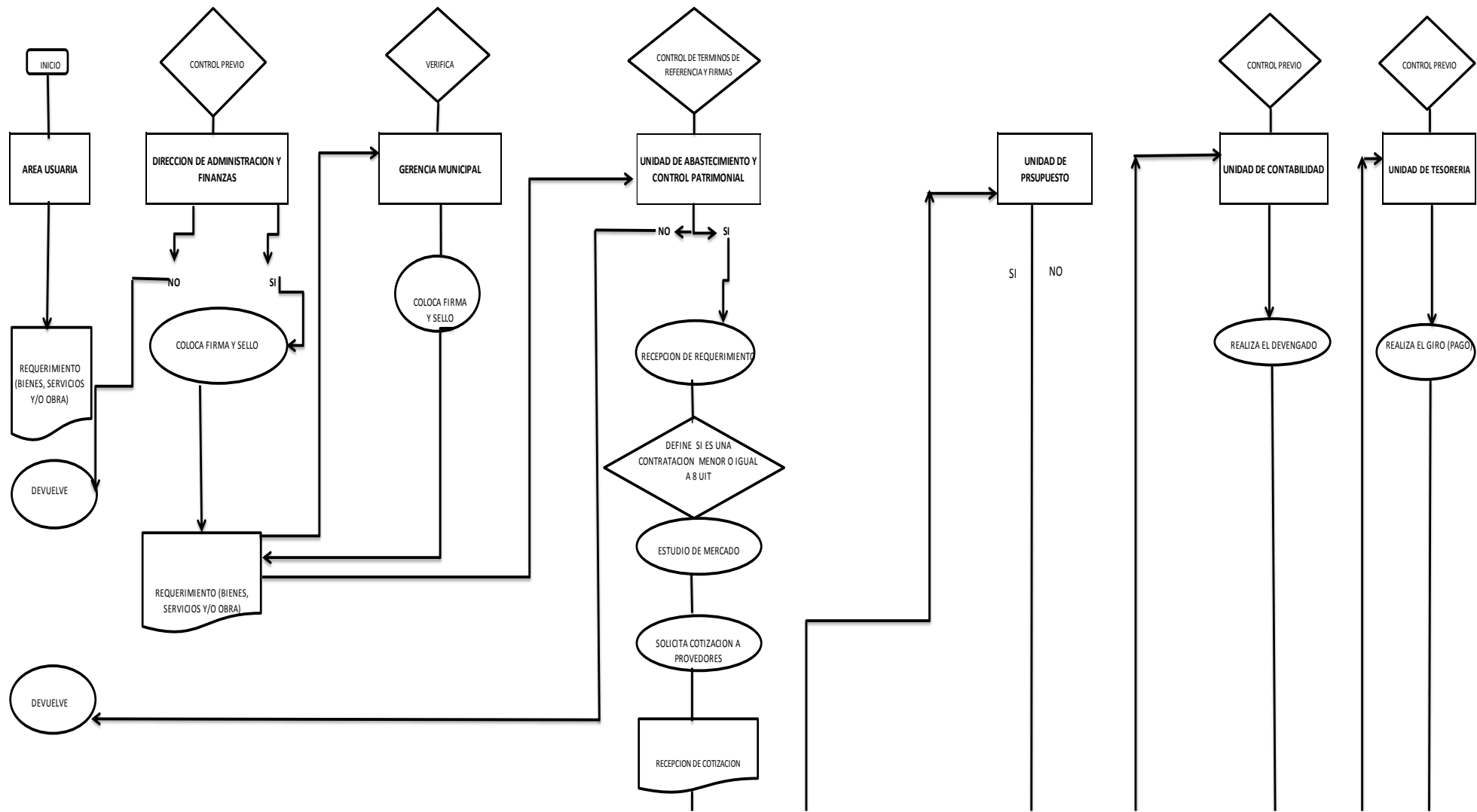
**Ejemplo de elaboración de una orden de servicio mayor a 8 UIT (servicio de ejecución de obra de S/. 200,000.00):**

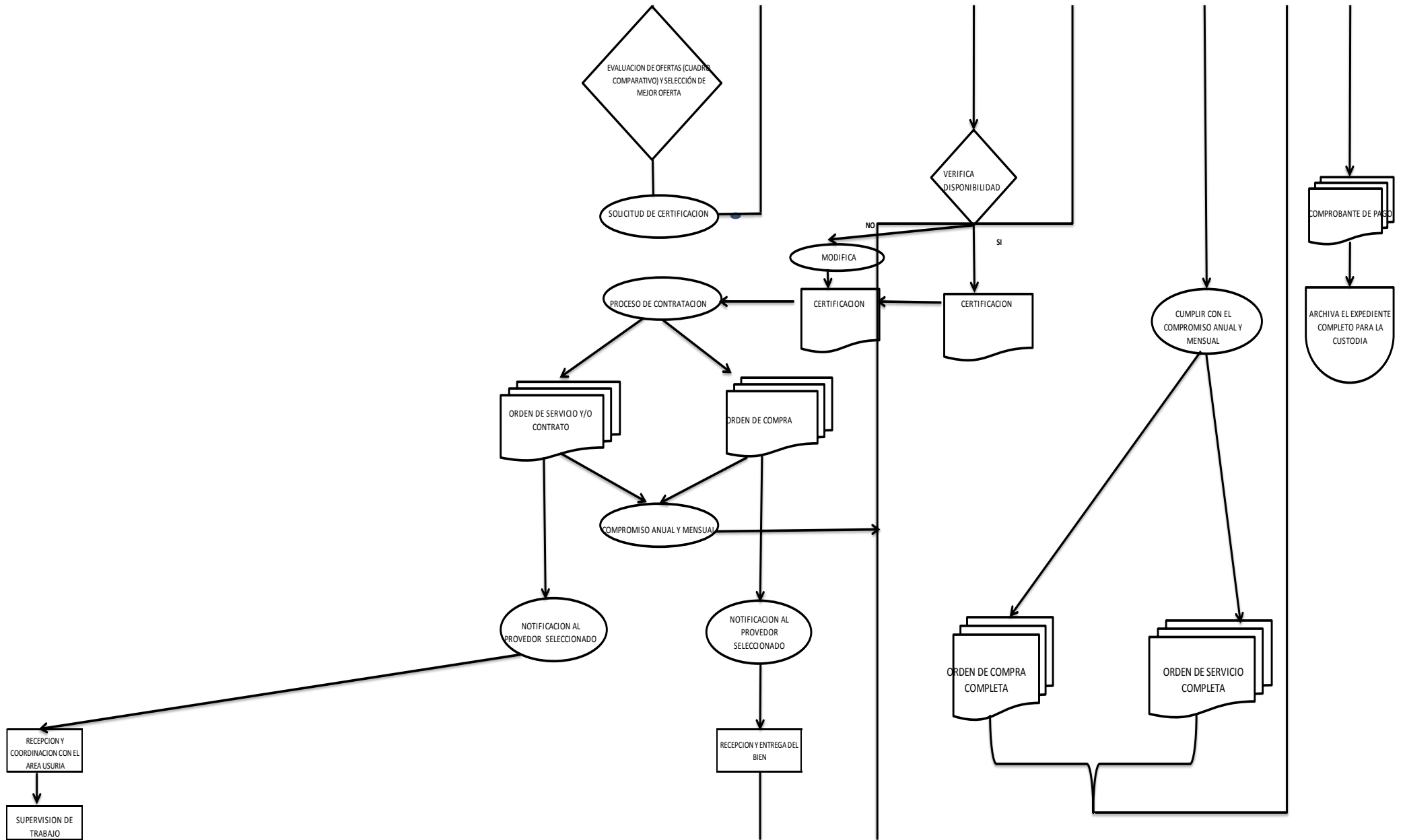
- Detección de la necesidad del área usuaria obras.
- Presentación del requerimiento a la Unidad de Abastecimiento con las respectivas firmas del solicitante, visto bueno, superior inmediato, administrador, gerente municipal.
- Presentación del requerimiento a la Unidad de Abastecimiento con el respectivo término de referencia.
- Una vez se ejecute la recepción del requerimiento el área de Abastecimiento realiza la solicitud de certificación presupuestal.
- Una vez que se realice la recepción el requerimiento el área de Abastecimiento realiza el proceso de convocación en el SEACE (**Sistema Electrónico de Contratación del Estado**) para la presentación de propuestas de acuerdo a los términos de referencia establecidos por el área usuaria (10 días hábiles).
- Un día después de la convocatoria los participantes deberán registrarse de manera electrónica a través del SEACE.
- El participante del proceso debe contar con la vigencia del RNP (**Registro Nacional de Proveedores**)
- Una vez cumplida los días hábiles para el registro se procede a la presentación y apertura de las ofertas en acto público para la evaluación respectivas.

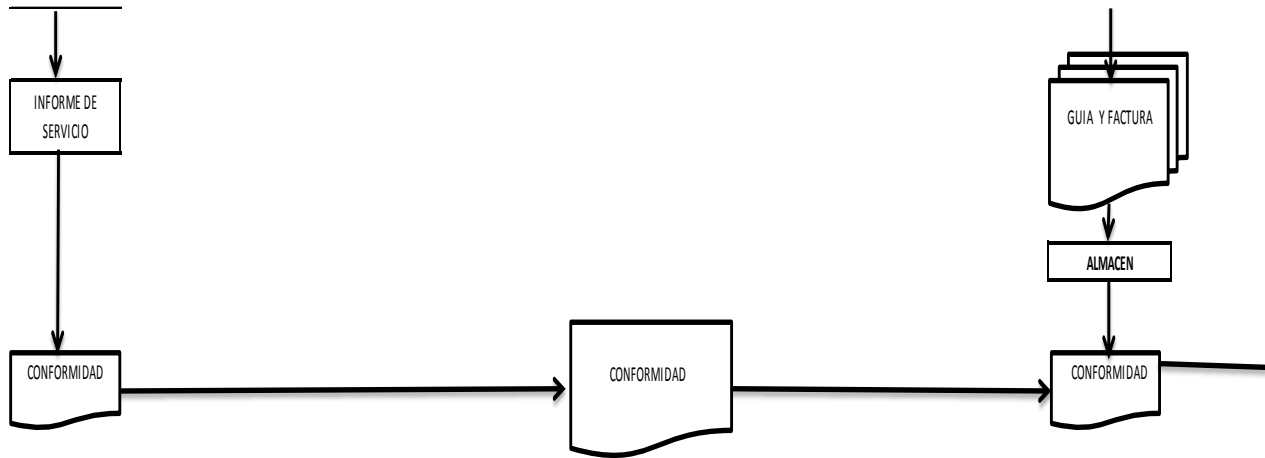
- luego de culminado la evaluación, el comité de selección debe determinar si los postores que obtuvieron el primer y segundo lugar cumplen con los requisitos de calificación detallados en el término de referencia.
- A los 8 días posteriores a la evaluación se realiza el consentimiento de la buena pro, este consentimiento se publica en el SEACE.
- A los 3 días después de la publicación de la buena pro, se procede a la suscripción del contrato.
- Teniendo el contrato, se procede a realizar la orden de servicio, este debe de contener el detalle del servicio, plazo de ejecución de la obra y fecha de suscripción de contrato, la firma del Jefe de Abastecimiento, la firma de Administración Y la firma del Jefe de Almacén.
- Teniendo la orden de servicio con todas las firmas se procederá a registrarlo en el sistema SIAF (compromiso anual y mensual).
- Posteriormente la orden de servicio se deriva a la Unidad de Contabilidad para el control previo, contabilización de gastos, adjuntar la conformidad de servicio y registro en el sistema SIAF (devengado).
- Una vez revisado la orden en la Unidad de Contabilidad se deriva a la Unidad de Tesorería para el respectivo pago del servicio.



**PROPUESTA DE NUEVO FLUJORAMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ABASTECIMIENTO DE LOS PEDIDOS PARA LA SATISFACCION DE LAS AREAS USUARIAS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE PISCO**







- 1.- LAS AREAS USUARIAS DEBERAN PRESENTAR SUS REQUERIMIENTOS CON UNA ANTICIPACION DE 05 DIAS HABILES PREVIOS A LA ADQUISICION O EJECUCION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.
- 2.- LA OFICINA DE ADMINISTRACION RECEPCIONA LOS REQUERIMIENTOS, REvisa, LO DERIVA A GERENCIA MUNICIPAL PARA QUE LO FIRME Y COLOQUEN EL SELLO (1 DIA HABIL O MEOS DE 1 DIA HABIL)  
EN CUANTO LO REGRESAN DE GERENCIA MUNICIPAL, ADMINISTRACION FIRMA Y COLOCA EL SELLO, EL CUAL FACULTA A LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO CONTRATAR EL SERVICIO O REALIZAR LA
- 3.- COTIZACION PARA HACER LA COMPRA (1 DIA HABIL O MENOS DE 1 DIA HABIL)  
LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO RECEPCIONA EL REQUERIMIENTO CON LAS FIRMAS COMPLETAS, VERIFICA SI ES UN REQUERIMIENTO MENOR A 8 UIT O ES MAYOR A 8 UIT, LUEGO DE HABER REALIZADO LA VERIFICACION PROCEDE A REALIZAR LA COTIZACION PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO O REALIZAR LA COMPRA, SI EN CASO SEA UN REQUERIMIENTO IGUAL O MAYOR A 8 UIT (\$/33,200) SE CONVOCARA A PROCESO DE LICITACION EL CUAL LLEVARA 10 DIAS HABILES. (2 DIAS HABILES PARA REALIZAR LA COTIZACION Y RECEPCIONAR LA COTIZACION EN CASO EL
- 4.- REQUERIMIENTO FUESE MENOR A 8 UIT)
- 5.- TENIENDO LA COTIZACION DE AL MENOS 3 PROVEEDORES SE PROCEDE A SOLICITAR CERTIFICACION PRESUPUESTAL A LA OFICINA DE PRESUPUESTO  
CON LA RESPUESTA DE LA CERTIFICACION PRESUPUESTAL SE PROCEDE A REALIZAR LA ORDEN DE COMPRA O SERVICIO PARA POSTERIORMENTE LO FIRME EL ADMINISTRADOR Y EL JEFE DE
- 6.- ABASTECIMIENTO (1 DIA HABIL)  
CON LA FIRMA DEL ADMINISTRADOR Y DEL JFE DE LOGISTICA EN LA ORDEN SE PROCEDE A REALIZAR EL COMPROMISO ANUAL Y MENSUAL EN EL SIAF (SISTEMA SISTEMA INTEGRADO DE
- 7.- ADMINISTRACION FINANCIERA)
- 8.- CONTANDO CON EL REGISTRO SIAF EN LA ORDEN DE COMPRA DE PROCEDE A DERIVAR AL AREA DE ALMACEN PARA QUE FIRMEN DANDO CONFORMIDAD DEL INGRESO DEL BIEN  
TENIENDO LAS FIRMAS DEL ADMINISTRADOR Y DEL JEFE DE LOGISTICA EN LA ORDEN DE SERVICIO SE REALIZA EL COMPROMISO EN EL SISTEMA SIAF Y SE DERIVA A LA UNIDAD DE CONTABILIDAD (1 DIA)
- 9.- LA UNIDAD DE CONTABILIDAD SE DEMORARA 03 DIAS HABILES PARA INICIAR LA FASE DE DEVENGADO Y CONTABILIZACION CORRESPONDIENTE, PREVIA RECEPCION DE LA CONFORMIDAD DEL
- 10.- SERVICIO Y RECEPCION SATISFACTORIA DEL BIEN, Y TRAMITARA PARA SIGUIENTE FASE DE GIRADO A LA UNIDAD DE TESORERIA.  
LA UNIDAD DE TESORERIA INICIARA LA FASE DE GIRADO, PREVIA VERIFICACION DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACION Y PROGRAMACION DE CALENDARIO DE PAGO PARA CULMINAR CON EL PROCESO
- 11.- DE EJECUCION DE GASTO DEL EXPEDIENTE.

} 2 DIAS HABILES

## PROPUESTA DE LA REESTRUCTURACIÓN DEL FLUJOGRAMA

- ❖ Las áreas usuarias deberán presentar sus requerimientos con una anticipación de 05 días hábiles previos a la adquisición o ejecución de la prestación del servicio.
- ❖ La oficina de administración recibe los requerimientos, revisa, lo deriva a gerencia municipal para que lo firme y coloquen el sello (1 día hábil o menos de 1 día hábil).
- ❖ En cuanto lo regresan de gerencia municipal, administración firma y coloca el sello, el cual faculta a la unidad de abastecimiento contratar el servicio o realizar la cotización para hacer la compra (1 día hábil o menos de 1 día hábil).
- ❖ La unidad de abastecimiento realizara la recepción el requerimiento con las firmas completas, verifica si es un requerimiento menor a 8 UIT o es mayor a 8 UIT, luego de haber realizado la verificación procede a realizar la cotización para el contrato del servicio o realizar la compra, si en caso sea un requerimiento igual o mayor a 8 UIT (s/.33,200) se convocará a proceso de licitación el cual llevara 10 días hábiles. (2 días hábiles para realizar la cotización y recepcionar la cotización en caso el requerimiento fuese menor a 8 UIT).
- ❖ Teniendo la cotización de al menos 3 proveedores se procede a solicitar certificación presupuestal a la oficina de presupuesto.
- ❖ Con la respuesta de la certificación presupuestal se procede a realizar la orden de compra o servicio para posteriormente lo firme el administrador y el jefe de abastecimiento (1 día hábil).
- ❖ Con la firma del administrador y del jefe de logística en la orden se procede a realizar el compromiso anual y mensual en el SIAF (sistema integrado de administración financiera).

- ❖ Contando con el registro SIAF en la orden de compra proceder a derivar al área de almacén para que firmen dando conformidad del ingreso del bien
- ❖ Teniendo las firmas del administrador y del jefe de logística en la orden de servicio se realiza el compromiso en el sistema SIAF y se deriva a la unidad de contabilidad (1 día).
- ❖ La unidad de contabilidad se demorará 03 días hábiles para iniciar la fase de devengado y contabilización correspondiente, previa recepción de la conformidad del servicio y recepción satisfactoria del bien, y tramitará para siguiente fase de girado a la unidad de tesorería.
- ❖ La unidad de tesorería iniciara la fase de girado, previa verificación del expediente de contratación y programación de calendario de pago para culminar con el proceso de ejecución de gasto del expediente.

**ORDEN DE COMPRA: COMPRA DIRECTAS MENORES A 8 UIT**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
PISCO  
Esquina Ramon Aspíllaga y Lopez  
Alarcon S/N - Pisco  
R.U.C. 20148421103

**ORDEN DE COMPRA-GUIA DE INTERNAMIENTO**

EXP. SIAF N° : 4808

N°	DÍA	MES	AÑO
00001337	26	07	2017

SEÑOR(ES) : INVERSIONES & COMERCIO VICTORIA E.I.R.L.

R.U.C N° : 20540730467

DIRECCIÓN : CALLE BEATITA DE HUMAY N° 785 PISCO - ICA

DOCUMENTO: FACTURA

ACTIVIDAD / GERENCIAR RECURSOS MATERIALES, HUMANOS Y  
PROYECTO : FINANCIEROS

PEDIDO N°: ---

FORMA DE PAGO: CREDITO

LUGAR DE ENTREGA:

CALLE RAMON ASPÍLLAGA S/N° - PISCO

TIEMPO ESTIMADO PARA RECEPCIONAR: 5 DIAS

DETALLE DEL PEDIDO					VALOR	
CODIGO	CANT.	U.M	DESCRIPCIÓN	PRECIO	IMPORTE	
00086182	2.000	UNIDAD	- TUBO NEGRO REDONDO 2 X 2.5	80.00	160.00	
00086183	1.000	UNIDAD	- PLANCHA ACANALADA NEGRA 1/16	125.00	125.00	
00086184	1.000	UNIDAD	- CERROJO 40 X 5/8	18.00	18.00	
00084917	5.000	KILOGRAMOS	- SOLDADURA 6011 1/8	14.00	70.00	

SEC FUNC.	PRG PROD/F	PROD/PRY	ACT/AI/OBR	FU	DIVF	GRPF	META	I.G.V :	56.90
0019	9001	3999999	5000003	03	006	0008	00001	COSTOS DE ENVÍO :	0.00
ORDENACIÓN DE LA COMPRA PARA PARÁ LA FABRICACION DEL PORTON DEL PARQUE ZONAL.								SUB_TOTAL :	316.10
								TOTAL :	373.00

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL

AFECCACION PRESUPUESTAL

Programa

Sub-Programa

Fte. Fto.

RECIBI CONFORME

DIA	MES	AÑO

Edgar Will Gómez Villanes  
JEFE DE ALMACÉN

NOTA:  
ESTÁ ORDEN ES NULA SIN LA FIRMA MANCOMUNADA DEL DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y EL SU GERENTE DE ABASTECIMIENTO.  
CADA ORDEN DE COMPRA-GUIA DE INTERNAMIENTO SE DEBE FACTURAR POR SEPARADO EN ORIGINAL Y UNA(1) COPIA Y REMITIRLAS A LA DIRECCION DE PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD.  
NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE DEVOLVER LA MERCADERIA QUE NO ESTA DE ACUERDO CON NUESTRAS ESPECIFICACIONES.





**NOTA DE PEDIDO DE MATERIALES PARA COMPRAS  
MENORES A 8UIT**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO**  
DIRECCIÓN DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**NOTA DE PEDIDO**

DIAS	MES	AÑO
28	06	17

**SOLICITO A LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL Nº 005651**

FECHA DE ENTREGA:	COTIZACIÓN: <input type="checkbox"/>	COMPRA: <input type="checkbox"/>	SERVICIO: <input type="checkbox"/>		
LUGAR DE ENTREGA:	REQUIERE ANÁLISIS TÉCNICO: SI NO	REQUIERE INSPECCIÓN: SI NO			

CANT.	UNID. MED.	COD. MATERIAL	ARTICULO	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL
50			BREAK		
01			PAQUETE DE AGUA.		



RECEPCIONADO  
04 JUL. 2017  
HORA 10:16 - SOLID. L.P.  
FIRMA

Justificación: PARA LA CONFERENCIA DE CONSENSO DE LOS CECOS DE ESCUELAS DEPORTIVAS MUNICIPALES A REALIZARSE CASA LA COFURA.

Dependencia: SUBGERENCIA DE DEMANDADO HUMANO Y MEDICINA VETERINARIA, RAVC, Y PEP.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO  
DIRECCIÓN DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_



V° B°  
SUPERIOR INMEDIATO



V° B°  
DIRECCIÓN DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

V° B°  
GERENCIA MUNICIPAL



**NOTA DE PEDIDO DE SERVICIO PARA CONTRATOS DIRECTOS  
MENORES A 8UIT**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO**  
DIRECCIÓN DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**NOTA DE PEDIDO**

DIA	MES	AÑO

**SOLICITO A LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL Nº 006619**

FECHA DE ENTREGA:	COTIZACIÓN: <input type="checkbox"/>	COMPRA: <input type="checkbox"/>	SERVICIO: <input type="checkbox"/>	
LUGAR DE ENTREGA:	REQUIERE ANÁLISIS TÉCNICO: <b>SI</b> <b>NO</b>	REQUIERE INSPECCIÓN: <b>SI</b> <b>NO</b>		

CANT.	UND. MED.	COD. MATERIAL	ARTICULO	PRECIO	
				UNITARIO	TOTAL
			Decoración con Tela bicolor en el frontis del Palacio Municipal de Armas (La decoración queda en 17PP.)		

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO  
OFICINA DE ABASTECIMIENTO  
**RECEPCIONADO**

P 7.460.207

MOEDA: J. Y.      FOLIO:      PENA: 12

Asignación: Decoración por fiestas Patrias en el Aniversario de la Proclamación de la Independencia del Perú      Dependencia: Imagen Institucional

  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cargo: Jefe

V° B°  
 SUPERIOR INMEDIATO

  
 DIRECCIÓN DE LA OFICINA  
 GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
 Y FINANZAS

V° B°  
 GERENCIA MUNICIPAL

250.000

**OFICIO DE SOLICITUD  
DE APOYO**



GOBIERNO REGIONAL ICA  
**DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION**  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE PISCO  
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



Pisco, **02 AGO 2017**

**OFICIO N° 2154-2017-GORE-ICA-DREI-UGEL-P-AGPI/D.**

**Señor : TOMAS ANDIA CRISOSTOMO**  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Pisco.  
**PRESENTE.-**



**ASUNTO : Solicito apoyo de Refrigerios.**

**REFERENCIA: Programa "Soporte Pedagógico" Acompañamiento Externo.**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de hacer llegar mi saludo cordial y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que el Programa "SOPORTE PEDAGÓGICO" estará realizando el II Taller de Fortalecimiento de desempeños dirigido a directores y docentes del nivel Primaria de las L.I.E.E Focalizadas por el Programa Soporte Pedagógico en Acompañamiento Externo del 31 de julio al 5 de Agosto en horas de 8:00 a 5:00pm en la I.E República Argentina.

Por lo cual mi despacho tiene a bien solicitarle el apoyo de refrigerios para 180 docentes que recibirán en estos 6 días este II Taller.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

  
**Dra. Liliana Cordero**  
DIRECTORA UGEL PISCO



UGEL PISCO: Av. San Martín N° 1181- Pisco Playa - Telefax 956-635143 - 535981 - 534837

**EXPEDIENTE DE TRAMITE DOCUMENTARIO PARA BRINDAR APOYO AL USUARIO EXTERNO**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PISCO**

**TRAMITE DOCUMENTARIO**

HOJA DE ENVIO: **13709**

FECHA: **03 AGO 2017**

**HOJA DE ENVIO**

NOMBRE Y RAZON SOCIAL: Cooperativa Regional Agr. - Desucum Regional del Ene - Gremio - Gremio N° 2154-2017-Gremio - DREZ-PICO

ASUNTO: Solicitud de apoyo de riego

BASE	PARA	FOLIO	FECHA
Sec. General	05	01	09/08
ACC	04	01	
CHOF	9	1	04/08/17
UACPT	10		04/08/17



**CLAVES:**

1- ACOMPAÑAR ANTECED	9- CORRESPONDER	17- NOTIFICACION
2- APROBACION	10- DEVOL. INTERESADO	18- OBSERVACION
3- ARCHIVAR	11- FIRMA Y/O REV.	19- OPINION
4- ATENCION	12- INFORME	20- PROY. RESOLUCION
5- CONOCIMIENTO	13- INFORME TECNICO	21- REVISAR INFORME
6- CONTESTAR	14- INSP. OCULTAR	22- RECTIFICAR
7- COORDINAR	15- INVESTIGAR	23- SEGUN SOLICITA
8- C. CERTIFICADO	16- LIQUIDACION	24- T. NOTA Y DEVOLV.

OBSERVACIONES: Chusuta

