

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E  
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE  
NEGOCIOS**



**TESIS**

**“SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA  
MEJORA DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. LEON LA ROSA, MIGUEL FERNANDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

The logo of the Universidad Peruana de Ciencias e Informática is a circular emblem. It features a central blue circle with a white circuit board pattern. This central circle is surrounded by eight blue, wedge-shaped segments that radiate outwards, resembling a gear or a sunburst. The text "UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA" is written in a light blue, sans-serif font, curving around the perimeter of the emblem.

**DEDICATORIA**

*A mi madre por su constante motivación y ejemplo.*



### **AGRADECIMIENTO**

A la universidad y los docentes que apoyaron en la finalización del trabajo, a la Municipalidad del Callao por las facilidades en la investigación, gracias.

## PRESENTACIÓN

La tesis titulada “Sistema de Control de Operaciones para la mejora del Área de Abastecimiento, en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018” se ejecutó para demostrar que la problemática que atraviesa el área de abastecimiento de la Municipalidad en relación al control de operaciones puede mejorar con la aplicación de las estrategias planteadas en la presente investigación, que pretende demostrar que existe una influencia significativa entre el sistema de control de las operaciones y la mejora del área de abastecimientos, analizando la muestra compuesta por los colaboradores de la municipalidad que participan en el ciclo del problema.

La presente Tesis se ha formulado siguiendo el esquema del reglamento de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, con la siguiente estructura:

I. Introducción: donde se presenta la realidad problemática, los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, las variables correspondientes y la justificación del estudio, así como los antecedentes nacionales e internacionales, el marco teórico y la definición de términos básicos.

II. Método: donde se especifica el tipo y diseño de la investigación, la muestra y las técnicas de procesamiento de datos utilizado en la investigación.

III. Resultados: donde se presenta los resultados descriptivos de la investigación, la prueba de normalidad y los contrastes de hipótesis.

Y en los ítems IV, V y VI la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación respectivamente.

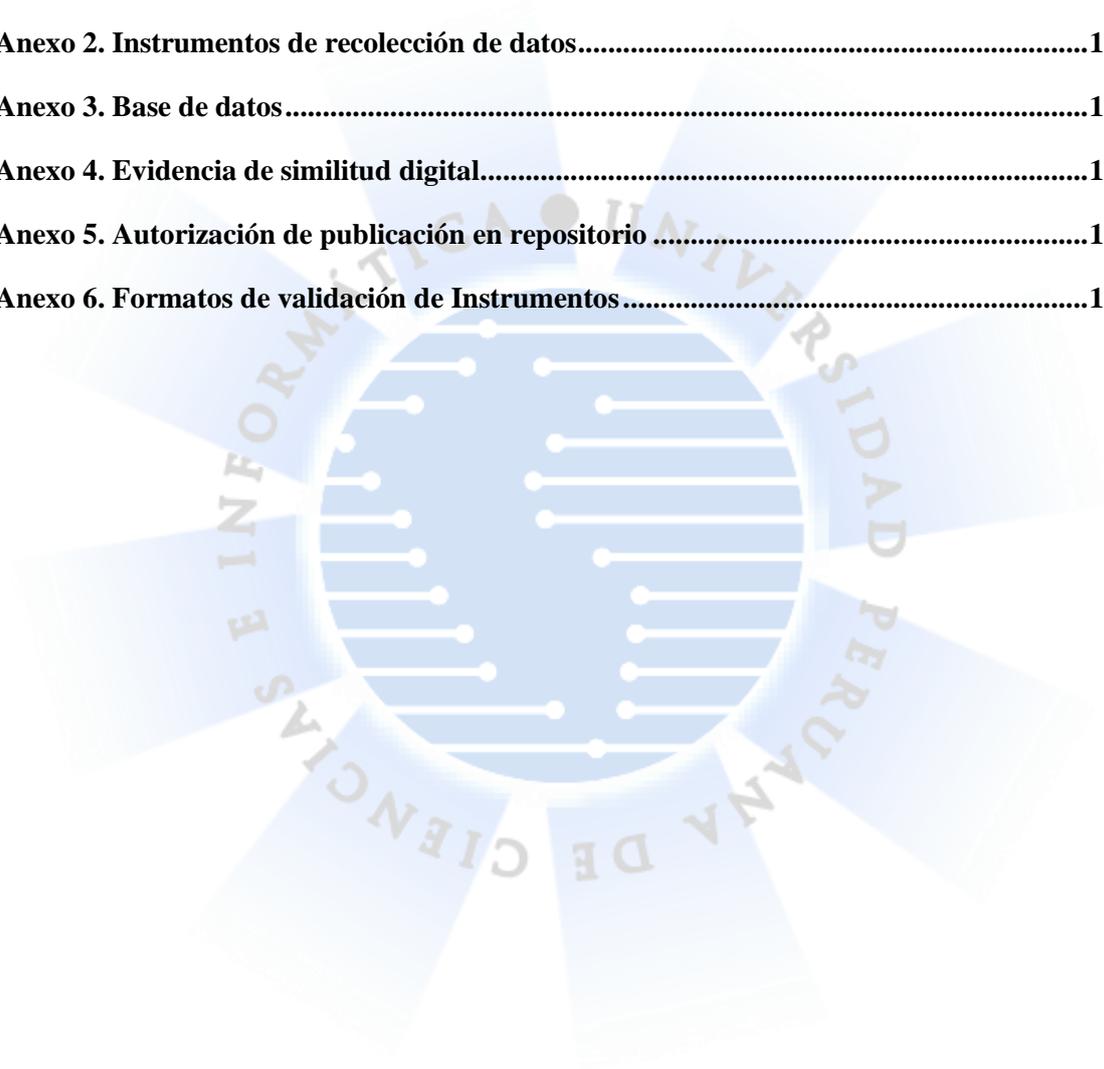
Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>II</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>III</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>X</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XIV</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Hipótesis de la investigación .....	3
1.3.1. Hipótesis General .....	3
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4
1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....	5
1.6. Justificación del estudio .....	5
1.6.1. A Nivel Teórico.....	5
1.6.2. A Nivel Práctico .....	6
1.6.3. A nivel metodológico .....	6
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales .....	7
1.7.1. Antecedentes Nacionales .....	7
1.7.2. Antecedentes Internacionales .....	11

1.8. Marco Teórico .....	14
1.8.1. El Sistema de Control de Operaciones.....	14
1.8.2. Gestión del abastecimiento .....	19
1.8.3. La entidad: “Municipalidad Provincial del Callao” .....	29
1.9. Definición de términos básicos.....	35
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>39</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	39
2.2. Población y Muestra.....	40
2.2.1. Población.....	40
2.2.2. Muestra.....	40
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	41
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	41
2.4.1. Validez de los instrumentos.....	41
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos.....	41
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	43
2.5.1. Procesamiento .....	44
2.5.2. Análisis de Datos.....	44
2.6. Aspectos éticos.....	46
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	47
3.1.1. De la Variable Control de Operaciones .....	47
3.1.2. De la Variable Gestión de Abastecimiento .....	64
3.2. Prueba de normalidad.....	78
3.3. Contrastación de las Hipótesis.....	79
3.3.1. Contraste de la Hipótesis general.....	79
3.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1 .....	80
3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2 .....	82
3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3 .....	83

<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>84</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>86</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>88</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>90</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia</b> .....	<b>95</b>
<b>Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>100</b>
<b>Anexo 3. Base de datos</b> .....	<b>104</b>
<b>Anexo 4. Evidencia de similitud digital</b> .....	<b>106</b>
<b>Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio</b> .....	<b>110</b>
<b>Anexo 6. Formatos de validación de Instrumentos</b> .....	<b>111</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Variables de la investigación y sus indicadores</i> .....	5
<i>Tabla 2. Análisis de Confiabilidad del Instrumento</i> .....	41
<i>Tabla 3. Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson</i> .....	45
<i>Tabla 4. Escala de Valoración utilizada en la encuesta</i> .....	47
<i>Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?</i> .....	48
<i>Tabla 6. Resultados a P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?</i> .....	49
<i>Tabla 7. Resultados a P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?</i> .....	50
<i>Tabla 8. Resultados a P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?</i> .....	51
<i>Tabla 9. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?</i> .....	52
<i>Tabla 10. Resultados a P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?</i> .....	53
<i>Tabla 11. Resultados a P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?</i> .....	54
<i>Tabla 12. Resultados a P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?</i> .....	55
<i>Tabla 13. Resultados a P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones?</i> .....	56
<i>Tabla 14. Resultados a P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?</i> .....	57
<i>Tabla 15. Resultados a P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo?</i> .....	58
<i>Tabla 16. Resultados a P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?</i> .....	59
<i>Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?</i> .....	60
<i>Tabla 18. Resultados a P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?</i> .....	61

Tabla 19. Resultados a P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso? ..	62
Tabla 20. Resultados a P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuados de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento? .....	63
Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento? .....	64
Tabla 22. Resultados a P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores? .....	65
Tabla 23. Resultados a P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones? .....	66
Tabla 24. Resultados a P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento? ..	67
Tabla 25. Resultados a P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua? .....	68
Tabla 26. Resultados a P22. ¿Considera que los materiales se recepcionan con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos? .....	69
Tabla 27. Resultados a P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?.....	70
Tabla 28. Resultados a P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega? .....	71
Tabla 29. Resultados a P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad? .....	72
Tabla 30. Resultados a P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados? .....	73
Tabla 31. Resultados a P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?.....	74
Tabla 32. Resultados a P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad? .....	75
Tabla 33. Resultados a P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno? .....	76
Tabla 34. Resultados a P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento? .....	77
Tabla 35. Prueba de normalidad.....	78
Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis general.....	80
Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1 .....	81

*Tabla 38. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2* .....82

*Tabla 39. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3* .....83



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Subsistemas del Control Interno.....</i>	18
<i>Figura 2. Cadena de valor en una organización.....</i>	20
<i>Figura 3. La Logística en la Organización .....</i>	21
<i>Figura 4. Flujo de información y de materiales .....</i>	22
<i>Figura 5, Proceso de Abastecimiento.....</i>	23
<i>Figura 6. Sistema de reabastecimiento con el modelo EOQ .....</i>	25
<i>Figura 7, Clasificación ABC de inventarios acumulados.....</i>	28
<i>Figura 8. Clasificación ABC de inventarios parciales .....</i>	29
<i>Figura 9. Organigrama de la municipalidad .....</i>	33
<i>Figura 10. Lugar de investigación en el organigrama de la municipalidad.....</i>	34
<i>Figura 11. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva? .....</i>	48
<i>Figura 12. Resultados a P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento? .....</i>	49
<i>Figura 13. Resultados a P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo? .....</i>	50
<i>Figura 14. Resultados a P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?.....</i>	51
<i>Figura 15. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo? .....</i>	52
<i>Figura 16. Resultados a P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?.....</i>	53
<i>Figura 17. Resultados a P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?.....</i>	54
<i>Figura 18. Resultados a P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo? .....</i>	55
<i>Figura 19. Resultados a P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones? .....</i>	56
<i>Figura 20. Resultados a P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo? .....</i>	57
<i>Figura 21. Resultados a P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo? .....</i>	58

*Figura 22. Resultados a P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones? .....59*

*Figura 23. Resultados a P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento? .....60*

*Figura 24. Resultados a P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos? .....61*

*Figura 25. Resultados a P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso? ..62*

*Figura 26. Resultados a P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuados de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento? .....63*

*Figura 27. Resultados a P17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento? .....64*

*Figura 28. Resultados a P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores? .....65*

*Figura 29. Resultados a P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones? .....66*

*Figura 30. Resultados a P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento? ..67*

*Figura 31. Resultados a P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua? .....68*

*Figura 32. Resultados a P22. ¿Considera que los materiales se recepcionan con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos? .....69*

*Figura 33. Resultados a P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?.....70*

*Figura 34. Resultados a P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega? .....71*

*Figura 35. Resultados a P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad? .....72*

*Figura 36. Resultados a P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados? .....73*

*Figura 37. Resultados a P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?.....74*

*Figura 38. Resultados a P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?.....75*

<i>Figura 39. Resultados a P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno? .....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 40. Resultados a P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento? .....</i>	<i>77</i>



## RESUMEN

El trabajo se desarrolló en la “Municipalidad Provincial del Callao” en el área de abastecimientos, donde se ha identificado como problema las deficiencias en el control de operaciones, ya que no se realizan adecuados controles operativos que garanticen transparencia en los procesos del área de abastecimiento, se detectó limitaciones en el cumplimiento de las directivas en la administración pública. Lo que ha originado deficiencias en las adquisiciones, evitando cumplir las metas de la municipalidad.

El trabajo fue desarrollado con el objetivo de “Determinar de qué manera el Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”; estudiando: el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones, las Técnicas de Control de Operaciones y los Procedimientos de Control de Operaciones como dimensiones de la variable.

La investigación aplica el enfoque cuantitativo, analizando una muestra de 36 colaboradores de la municipalidad; a los cuales se aplicaron cuestionarios validados y confiables que garanticen la calidad de los datos para el análisis estadístico.

Los resultados exponen que un eficiente Sistema de Control de Operaciones influye significativamente en la mejora del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, analizado con el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), el cual fue de  $r = 0.994$ , a un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un nivel de confianza de 95% con lo que se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Palabras clave:** Sistema de Control de Operaciones, Abastecimiento, Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI.

## ABSTRACT

The work was developed in the "Provincial Municipality of Callao" in the supply area, where deficiencies in the control of operations have been identified as a problem, since adequate operational controls are not carried out to guarantee transparency in the supply area processes, limitations were detected in the fulfillment of the directives in the public administration. Which has led to deficiencies in procurement, avoiding meeting the municipality's goals.

The research applies the quantitative approach, analyzing a sample of 36 employees of the municipality; to which validated and reliable questionnaires were applied to guarantee the quality of the data for statistical analysis.

The results show that an efficient Operations Control System significantly influences the improvement of the Supply Area in the Provincial Municipality of Callao, analyzed with the Pearson correlation coefficient ( $r$ ), which was  $r = 0.994$ , at a level of bilateral significance of 0.000, with a confidence level of 95% with which the hypothesis of the investigation was accepted.

**Keywords:** Operations Control System, Supply, Peruvian University of Science and Information Technology UPCI.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El control de operaciones es un tema muy importante al que no se le presta la atención requerida, convirtiéndose en problema difícil de controlar para las autoridades, funcionarios y servidores públicos en el marco de la administración.

Los principales problemas que presentan los municipios ya sean provinciales y/o distritales son respecto a los procesos de selección de proveedores entre estos tenemos las cartas fianzas falsas, el direccionamiento de las licitaciones públicas, los pagos indebidos en las ejecuciones de obras, diversas adquisidores con bases mal formuladas por los órganos encargados de las entidades al no cumplir con funciones que se le atribuyeron que también recae en la responsabilidad los demás jefes que estén a cargo de una determinada área.

Para el cumplimiento de los procesos de adquisición la municipalidad cumple con el plan institucional de adquisiciones para tener las compras necesarias dentro del marco de la planificación, sin embargo, durante el proceso se presentan deficiencias desde los procesos de selección de proveedor, el almacenaje y la distribución de los materiales adquiridos a las áreas que hicieron su requerimiento. En este proceso en el almacén general de la municipalidad se registran los bienes, se procede con la recepción de materiales, ubicación en el almacén, codificación, registro de movimientos, entre otros, procesos que involucran formatos de registro para los controles posteriores; se utiliza el Kardex físico para registro de los movimientos de materiales.

En el almacén se han identificado deficiencias referidas al control de operaciones debido al incumplimiento de algunas normativas referidas al registro adecuado, al manejo de materiales cuyo destino son las áreas usuarias, la administración de materiales obsoletos, entre otros elementos.

Observándose que los materiales en muchos casos no están disponibles cuando son requeridos, generando compras de emergencia con costos superiores por la modalidad de contratación, deficiencias en la identificación de las evidencias de los procesos de adquisiciones, almacenaje y entrega de materiales al área usuaria; lo que limita el cumplimiento de las metas de la municipalidad afectando a los colaboradores y los ciudadanos. Los colaboradores involucrados en el proceso informan sobre un clima poco favorable para el desarrollo de las actividades de control operativo, lo que puede incrementar el riesgo de control, la verificación de la información y el monitoreo de las actividades.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿De qué manera el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?
- 2) ¿De qué manera las Técnicas de Control de Operaciones mejoran el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?
- 3) ¿De qué manera los Procedimientos de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1. Hipótesis General**

“El Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”

### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) “El Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”

- 2) “Las Técnicas de Control de Operaciones mejoran significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”
- 3) “los Procedimientos de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

“Determinar de qué manera el Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- 1) “Determinar de qué manera el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”
- 2) “Determinar de qué manera las Técnicas de Control de Operaciones mejoran el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”
- 3) “Determinar de qué manera los Procedimientos de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.”

## 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

En la siguiente tabla 1 se detallan las variables, las dimensiones y los indicadores de la presente investigación:

*Tabla 1. Variables de la investigación y sus indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Sistema de Control de Operaciones</b>	<b>1. Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones.</b>	Planificación
		Política de Control
	<b>2. Técnicas de Control de Operaciones.</b>	Técnicas
		Monitoreo
	<b>3. Procedimientos de Control de Operaciones.</b>	Procedimientos
		Seguridad
<b>Abastecimiento</b>	<b>1. Proceso de Selección de Proveedores.</b>	Proveedores
		Control de Adquisiciones
	<b>2. Técnicas de Recepción y Almacenaje de compras.</b>	Materiales
		Proceso de Liquidación
	<b>3. Control y Seguimiento de Procesos y Materiales.</b>	Control de Materiales
		Eficiencia

*Fuente: Elaboración propia, 2018.*

## 1.6. Justificación del estudio

### 1.6.1. A Nivel Teórico

La investigación aplicó las teorías de sistema de control de operaciones y abastecimiento, para exponer el nivel de relación entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles de interrelación entre las dimensiones, generando una mejor aplicación de las teorías relacionadas a las variables del estudio.

La investigación se realizó para observar el Sistema de Control de Operaciones y los procesos de la municipalidad para lo cual es necesario adecuarse al Plan Estratégico Institucional que está diseñado de acuerdo a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658.

Un sistema de control de operaciones para estandarizar, mejorar y controlar los procesos de abastecimiento y almacenamiento en la municipalidad. Plantear procesos ajustados a la normatividad del sector público y la eficiencia, proponer la adquisición de un software de control, mejorar los registros de los procesos y mejorar la distribución del almacén para brindar un mejor servicio a los beneficiarios directos e indirectos de la gerencia.

#### **1.6.2. A Nivel Práctico**

Al desarrollar esta investigación a nivel práctico se encontró solución en la agilización de los procesos, permitiendo agilizar los trámites administrativos, reduciendo el tiempo de espera de las otras áreas, permitiendo atender con prontitud a los proveedores y usuarios.

A nivel social se encontró solución en la agilización de las actividades y eventos que desarrolla la municipalidad como, por ejemplo, los talleres que realiza, las campañas médicas, actividades deportivas y actividades recreativas para beneficio de la población.

#### **1.6.3. A nivel metodológico**

La investigación se hizo mediante la aplicación de la técnica de investigación por encuestas sobre los temas específicos relacionados a las

variables de la investigación, hizo uso del método científico, formulando cuestionarios.

## **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales**

### **1.7.1. Antecedentes Nacionales**

Soto (2016) desarrolló una tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la municipalidad provincial de Jauja”, cuyo objetivo fue: “determinar la influencia que tiene el sistema de control interno para detectar riesgos operativos de la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial del Jauja”.

“Metodológicamente se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo; tipo aplicada – no-experimental; aplicando los métodos lógico inductivo, histórico y deductivo; bajo el diseño descriptivo. Teniendo como población al personal de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Jauja y como muestra tomada para investigación es de tipo No Probabilístico por Conveniencia y por ser pequeña la población se asumió el total de la población que asciende a 06 colaboradores aplicando la encuesta como técnicas y el cuestionario de encuesta como instrumento. Se puede concluir que se establecieron seis contingencias potenciales ocasionados como consecuencia de las insuficiencias localizadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de bienes sobrantes para la complacencia de necesidades de las áreas usuarias, extravió, deterioro, erosión, robo sistemático de bienes almacenados, presentar información no confiable de las existencias, defectuoso desempeño del recurso, Bienes y servicios que contiene especificaciones técnicas equivocadas o insuficientes.”

Alfaro (2016) en su investigación titulada “El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de las unidades de logística y control patrimonial de la municipalidad provincial de Talara – 2014”. Cuyo objetivo fue: “Contribuir con el estudio de la incidencia para un eficiente Sistema de Control Interno aplicado en las unidades de Logística y Control Patrimonial, que contribuya a la efectividad y eficiencia de las operaciones en la Municipalidad Provincial de Talara, 2014”.

“Fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo; trabajo con una población muestral de 54 personas, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. Se puede concluir que de acuerdo a las referencias estadísticas encontradas, la gestión en las unidades de logística y control patrimonial, existe un alto porcentaje 47% considera, que los tramites actuales en dichas unidades es insuficiente, por lo que urge sus crecimiento y el 53% considera como bueno y regular. Para superar esta deficiencia administrativa en los trámites se debe implementar un nuevo procedimiento de control interno. COSO I.”

Reyes (2016) en su tesis “Implementación de un plan de mejora en la actual cadena de abastecimiento y su efecto en el nivel de ventas de GLP a granel de la empresa 3JL Transporte S.A.C. durante el año 2015”. Tuvo por objetivo “determinar en qué medida la implementación de una plan de mejora en la actual cadena de abastecimiento tiene efecto sobre el nivel de ventas de gas licuado de petróleo a granel de la empresa 3JL Transporte S.A.C. de San Juan de Lurigancho, Lima”

“En base a una investigación aplicativo de diseño pre experimental. La población para esta investigación fue el total de ventas realizadas de los clientes a nivel de Lima y Callao y la muestra para los casos de cadena de abastecimiento y

nivel de ventas fue las ventas realizadas a clientes fijos de despachos constantes a nivel de Lima y Callao, los elementos fueron conformados en base al muestreo intencional o convencional, para ambos casos de las variables fueron dirigidos en base a los meses marzo – diciembre 2015; la recolección de datos se realizó mediante una ficha de datos, realizando una revisión de todo los reportes elaborados por el área de operaciones, el análisis de los datos se realizó procesándolos en el software IBM SPSS Statics versión 19. Del estudio se concluyó, que la cadena de abastecimiento tiene efecto significativo en el nivel de ventas analizado a un 0.05% de error estadístico.”

Meza (2017) en su investigación titulada “Control interno y gestión administrativa en el Área de Abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Huachis, periodo 2016”.

“La investigación es de nivel descriptivo con un diseño de investigación del tipo no experimental porque tiene por finalidad determinar el grado de relación que existe entre el control Interno y gestión administrativa del Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Huachis durante el Año 2016, para lo cual se construyó 2 instrumentos de recolección de datos, los cuales antes de ser aplicados a la muestra de estudio que estuvo conformada por 35 personas paso por un procedimiento de validación y confiabilidad. Dentro de los resultados se obtuvo que la relación que existe entre el control Interno y gestión administrativa del Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Huachis durante el Año 2016, se consideró como alta, directa y significativa ( $r=0,655$ ), concluyendo que un adecuado control interno de los procesos que realiza la municipalidad en el área de abastecimiento conlleva a una gestión transparente, donde las inversiones que realice la municipalidad se manejen

de manera adecuada y no se sienta que la municipalidad realiza inversiones fraudulentas, por otra parte con estos resultados se infiere que un adecuado control interno conlleva a una adecuada gestión administrativa. Así mismo se comprobó la hipótesis de investigación asegurando que existe una relación directa y significativa entre el control Interno y gestión administrativa del Área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Huachis durante el Año 2016.”

Delgado (2017) en su investigación titulada “Análisis y Propuesta de Mejora en la Gestión de Abastecimiento Para Reducción de Costos de un Hotel Ubicado en el Colca, 2017”. Cuyo objetivo fue “realizar el análisis y propuesta de mejora para la gestión de abastecimiento que permita la reducción de costo en un hotel ubicado en el Colca”.

“El tipo de investigación desarrollado es descriptiva-explicativa-no experimental, siendo la población con la que se trabaja son todas aquellas personas que tengan intervención con el proceso de abastecimiento, se puede concluir que se analizó la situación de la gestión de abastecimiento en el hotel teniendo como resultado del análisis, que los 18 meses analizados tenemos una disminución de pasajero en los 6 primeros meses del año en comparación al año pasado de 10%, tenemos un costo en insumos respecto al año pasado de 0.2%, es decir que el abastecimiento está invirtiendo igual dinero por menor cantidad de pasajeros. Se determinó que el abastecimiento presenta problemas en abastecimiento en compras urgentes a un valor de S/ 25,542.31, productos dados de baja o pérdida a un valor S/ 16,613.07, y cortesías entregadas por falta de insumos a un costo de S/ 3,503.99, también se encontró que se tiene problemas desorganización de compras, desorden de almacenes, producto incorrectos y personal insatisfecho.”

### 1.7.2. Antecedentes Internacionales

Cambier (2015) en su investigación “Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna”. Cuyo objetivo fue; “evaluar el nivel de cumplimiento del control interno del departamento de registro de una institución de estudios superiores”.

“La investigación fue de tipo de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple, con una muestra de 64 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de medición y como técnica fue la encuesta. Se puede concluir que las disponibilidades económicas requieren de un trámite eficiente mediante un plan de generación (ingresos) y de ejecución (egresos) del efectivo, para poder cumplir con los propósitos operacionales que requiere los esfuerzos para lograr los ingresos. Las atribuciones de una planificación llamada presupuesto, el presupuesto requiere de una actividad de control para la ejecución presupuestaria, la cual indica a la gerencia como se ha realizado el presupuesto y tomar las decisiones en los casos de alejamiento significativas”.

Mosco & Echeverría (2015) en su investigación titulada “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”. El objetivo fue: “implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable”.

“El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple; utilizando como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. La Población se identifica a los 45 empleados de empresa y 5 en las entrevistas a los administrativos del mismo. Se puede concluir que el sistema de facturación es fundamental para toda la entidad pueda hacer el ingreso del efectivo por ventas, por lo que es necesario que el reajuste del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales. Se determinó que existen deficiencias en los flujos de desarrollo que no solo ocasionan retrasos y descoordinación, sino también pueden perjudicar la rentabilidad de la empresa”.

Llanga (2016) en su tesis “Implementación de un programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos. MSP”. “El trabajo consiste en la propuesta de un programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos M.S.P. El Tipo de investigación desarrollado es Descriptivo-Analítico-Retrospectivo. El universo y la muestra serian todas las recetas despachadas en el área de farmacia del Centro de Salud. Se puede concluir que los procesos de gestión en salud se centran en un modelo clásico de administración que no distingue las particularidades de los diversos procesos y procedimientos para su operación dentro del hospital sobre todo lo referente a medicamentos. La implementación de programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos, MSP. Es indispensable para garantizar la calidad y calidez de los usuarios”.

Salvatierra & Tigua (2017) en su investigación “Plan de gestión para la cadena de abastecimiento de la empresa NL PROINSU S.A.”. El objetivo fue “Estructurar

un plan de gestión para el control de la cadena de abastecimiento de la empresa NL PROINSU S.A.”,

“El autor expone que se realizó una investigación de campo a 19 personas que forman parte de la empresa NL PROINSU S.A, cuyos resultados reflejaron la necesidad de contar con un plan de gestión que mejore la distribución de los pedidos a través de la optimización de la cadena de abastecimiento; ante lo cual la propuesta de diseño en función de 4 aspectos claves: planificación estratégica, organización, dirección y control; los cuales explican detalladamente los procesos que deben identificarse, funciones y políticas de control que optimicen su ciclo operativo. El presente proyecto utilizara el método descriptivo correlacional y explicativo. Se puede concluir que los procesos de la cadena de abastecimiento no estaban definidos como tal; también se notó una falta de control en las bodegas de inventario de materias primas y producto terminado; ante lo cual se planteó diseñar la cadena de abastecimiento fundamentada en los 4 procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control.”

Cordero & Castillo (2015) desarrolló una investigación titulada “El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A.”. El objetivo fue “el desarrollo de estrategias de control interno para la mejorar la rentabilidad basados en el proceso de cultivo y comercialización de la cebolla perla, en la empresa IMEDCORP S.A de la Ciudad de Guayaquil”, con un enfoque en las ciencias contables. El tipo de investigación desarrollado es histórico, sistemático, analítico-sintético y observación, se trabajó con una población y muestra de 30 trabajadores y 6 directivos de la Empresa IMEDCORP S.A.

## 1.8. Marco Teórico

### 1.8.1. El Sistema de Control de Operaciones

#### a) Definición:

Alvarado (2004) menciona que “las personas que componen la organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello”.

Vidal Hernandez (2004) explica que “el sistema de control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables”.

Martínez, Framiñán, Luna & García (2001) señalan que “varios entienden el término control interno, como los pasos que sigue una empresa para evitar los fraudes del personal. En realidad, tales medidas son una pequeña parte de éste”.

Cohalia & Leon (2012) citando el informe COSO, manifiestan que “el control interno es un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia u otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento con leyes y regulaciones”

Según la Contraloría General de la República (2007), “el 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 política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente”.

Aguirre, Prieto & Escamilla (1997) menciona que “el control interno es conocido también como control de gestión y contempla a toda la organización a aplicar instrumentos para generar eficiencia y eficacia en todas las operaciones de la empresa, control es comparar lo ejecutado frente a lo planeado”.

El control interno según Toro, Fonteboa, Armada & Santos (2005) también se define como “el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad Razonable al logro de los objetivos siguientes:

- ✓ Confiabilidad de la información
- ✓ Eficiencia y eficacia de las operaciones
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- ✓ Control de los recursos , de todo tipo, a disposición de la entidad”

La Norma Internacional de Auditoria (NIA N°6, 2006) señala que “el termino Sistema de Control Interno significa todas las políticas y procedimientos (Control Interno) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción

ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguardia de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

El Instituto de Auditores Internos de España **Coopers & Lybrand, SA. (1997)** explica el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) en referencia al control Interno mencionando que “es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas”.

#### **b) Objetivos del Control Interno:**

(Mantilla, 2011) manifiesta que “objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas partes dentro de la misma. Los objetivos del control interno son un refuerzo a dichos objetivos, ya que son apoyo para la consecución de los mismos”, enfatiza en que los objetivos del control interno son:

- ✓ “El cumplimiento de los objetivos de la organización
- ✓ Proteger los activos de la organización
- ✓ El buen manejo del negocio
- ✓ La adhesión a las políticas de la empresa

- ✓ La salvaguarda de los activos de la organización
- ✓ La preparación oportuna de los Estados Financieros
- ✓ Contar con controles eficientes, eficaces y económicos”

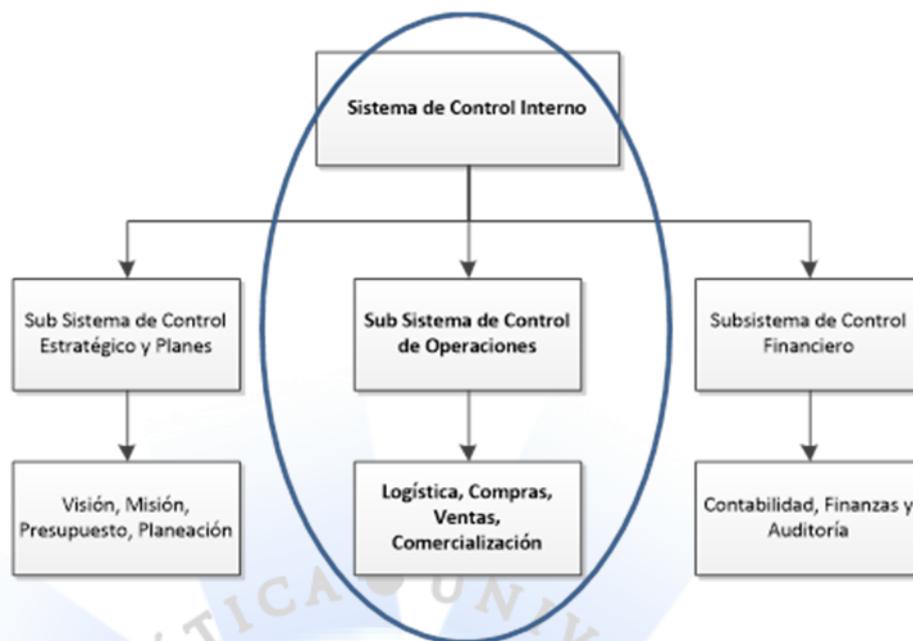
### c) Tipos de Control Interno:

Leonard (1990) manifiesta que “hay varios autores que dividen al control interno administrativo del control interno contable, tratándoles como tipos, sin embargo, llega a la conclusión que el control interno contable es parte del Administrativo, pero como su tratamiento es totalmente diferente se divide para el entendimiento de su aplicación”.

El Control Interno Administrativo se enfoca en “Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia”.

(Lara, 2012) menciona que “el control interno contable comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables”.

Así mismo Brito (2008) señala que el control interno está compuesto por tres sub sistemas, pero que generalmente es más conocido el sub sistema de control financiero, es importante poner énfasis en los demás subsistemas. En el presente proyecto, se pone énfasis en el sub sistema de control de operaciones.



**Figura 1. Subsistemas del Control Interno**

Fuente: Brito, J (1992)

El Sistema de Control Interno Operativo está diseñado para proporcionar una seguridad razonable a la organización, orientado hacia el logro de los objetivos estratégicos.

Perdomo (2004) señala que “la fijación de objetivos del control interno operativo se desarrolla con la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema operativo de la empresa”.

#### **d) Principios de Control Interno:**

Toro et al (2005) señalan que “para implementar un sistema de control interno se debe seguir los siguientes principios: la eficiencia, la economía, la celeridad, la imparcialidad, la publicidad y la valoración de costos ambientales”

### e) Componentes del Control Interno:

Toro et al (2005) señalan que con "el enfoque en el informe COSO señalan que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, como se detallan a continuación:

- ✓ “Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión y Monitoreo”

### 1.8.2. Gestión del abastecimiento

La gestión del abastecimiento representa un proceso primordial de la logística de una organización, por ello es necesario analizar los conceptos generales de logística para luego detallar el proceso específico del abastecimiento.

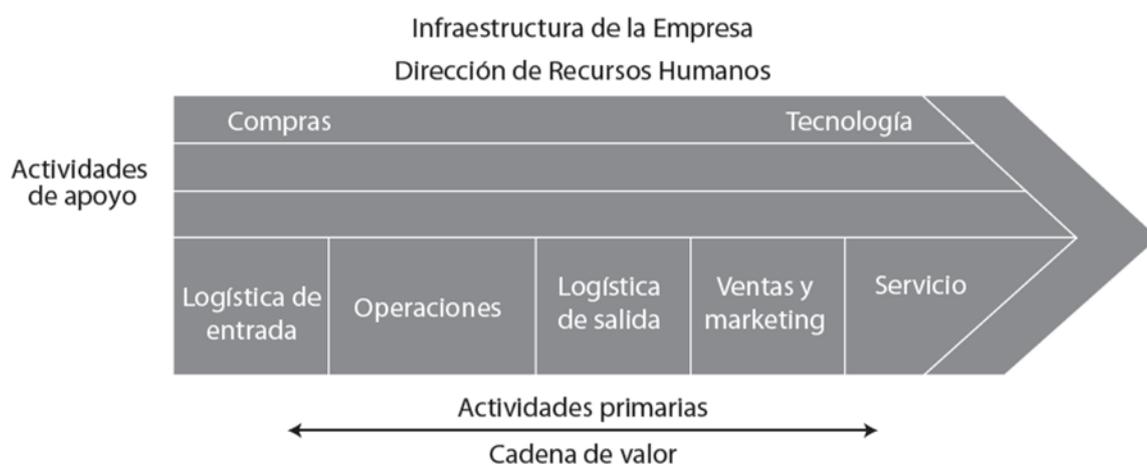
#### a) Definiciones previas sobre logística:

Según Bowersox, Closs & Cooper (2007) “la logística se concentra en obtener productos y servicios donde se requieren en el momento preciso que se necesitan”, menciona además, que es una unidad funcional de la empresa que nunca se detiene, que su labor continúa todos los días del ciclo operativo.

Gómez (2013) define la logística como “La forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción almacén y distribución de productos”.

Por su parte Mora (2010) afirma que “el término logística proviene del campo militar; está relacionado con la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión. Así mismo, define que la logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información”.

Tomando los conceptos de cadena de valor de Michael Porter, (Mora, 2010) plantea la siguiente figura.



**Figura 2. Cadena de valor en una organización**

*Fuente: Mora, L (2010)*



**Figura 3. La Logística en la Organización**

*Mora, L (2010)*

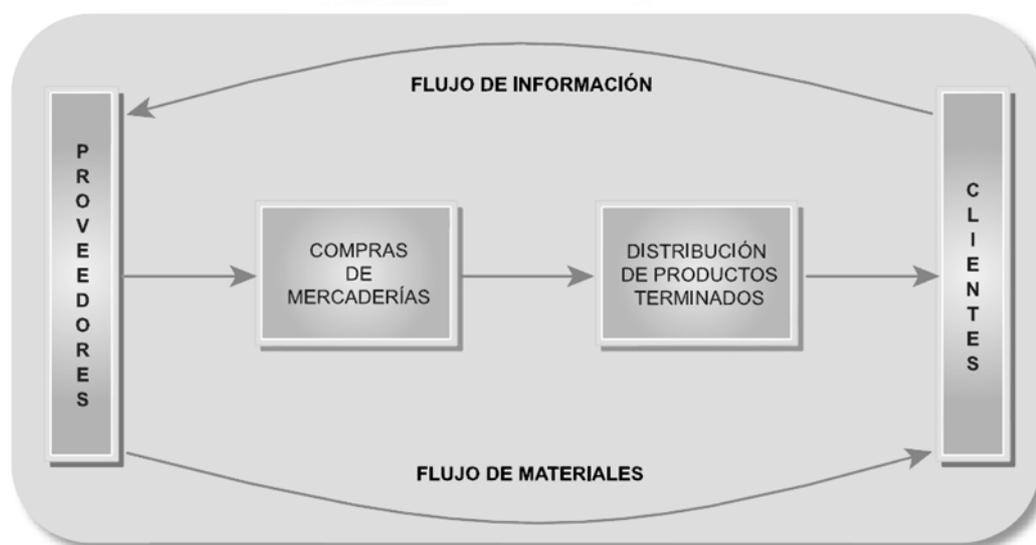
(Mora, 2010) afirma que la logística se enmarca en cuatro macro procesos que comprende: la gestión de compras & abastecimientos, la gestión moderna de los inventarios, la gestión de los almacenes y la gestión del transporte.

Por su parte (Gómez, 2013) afirma que la logística comercial cumple sólo dos procesos aprovisionamiento y distribución, ésta definición se ajusta más a la realidad de la gestión logística en la Municipalidad Provincial del Callao.

Además (López, 2010) afirma que “en una empresa comercial las actividades logísticas son menos numerosas que en el caso de las empresas industriales, debido a que estas empresas no transforman los productos que reciben de sus proveedores”.

En la gestión de la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Callao se observa que de acuerdo a las citas anteriores las labores coinciden con Gómez (2013) debido a que se encargan de la gestión de compras

o abastecimiento, la gestión del almacén y la distribución de materiales a las diferentes gerencias y áreas que requieren materiales en la gestión municipal. En todo el proceso logístico se observa que el flujo de información y el flujo de materiales se movilizan desde los proveedores hasta los clientes internos de la siguiente manera:



**Figura 4. Flujo de información y de materiales**

*Fuente: Mora, L (2010)*

#### **b) Definiciones de Gestión de Abastecimientos:**

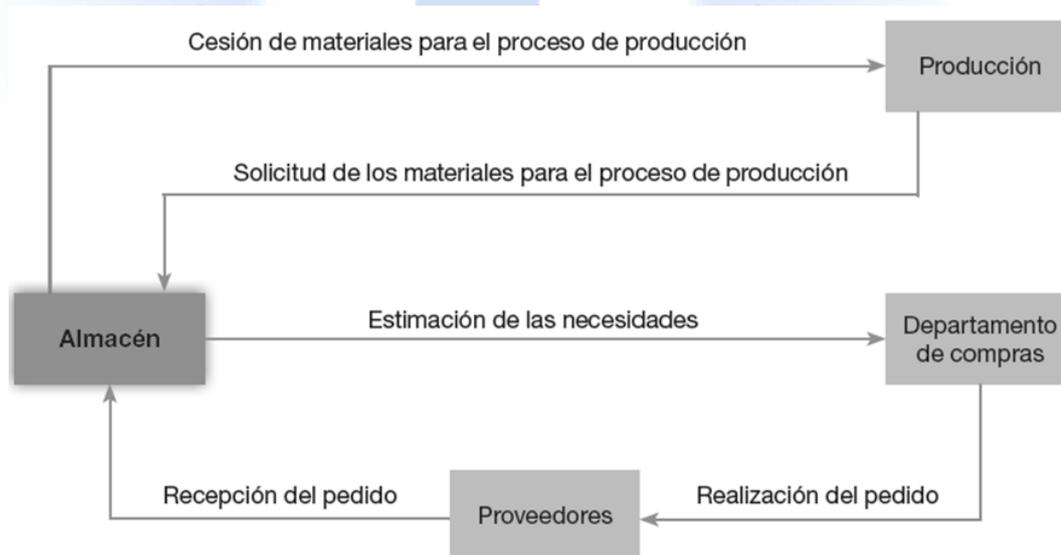
(Mora, 2010) afirma que “las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro, debido a que este proceso depende de las necesidades de materiales y/o servicios que tiene la organización en sus diferentes unidades funcionales. También se le denomina gestión de compras y abastecimientos”.

(Duarte & Cáceres, 2016) afirman que “las organizaciones deben llevar procesos internos donde sus operaciones estén sincronizadas y ajustadas al mismo nivel que las externas, teniendo en cuenta que de los procesos internos depende la

eficiencia de una organización en el mercado. Compras realiza todo el proceso de adquisición de materiales, insumos y servicios de calidad, a precio competitivo y para tenerlos a disposición de los empleados en el momento en que sean requeridos”.

### c) Proceso de Abastecimientos:

(Mora, 2010) menciona que “el abastecimiento no es una función exclusiva del departamento o la unidad de adquisiciones, sino un proceso consistente en múltiples actividades donde interactúan diversos actores, como otros departamentos, clientes internos y externos, proveedores, compradores, ciudadanos, etc. El proceso de abastecimiento puede ser dividido en seis etapas, estas son: Recepción de la solicitud de productos, Selección de proveedores, Emisión de la O/C al proveedor, Seguimiento y recepción de la compra, Liquidación de Facturas y Mantenimiento de Registros”



**Figura 5, Proceso de Abastecimiento**

Fuente: Gómez, J (2013)

En el sector público los procesos de abastecimiento están enmarcados en la **Ley N°28441** “Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto, la Ley N°30518 Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017 y la Ley N°30225 Ley de Contrataciones del Estado, en general el proceso de abastecimiento puede ser dividido en seis etapas, éstas son:

- Definición de requerimientos
- Selección del mecanismo de compra
- Recepción de ofertas
- Evaluación de las ofertas
- Adjudicación y formalización
- Ejecución y gestión del contrato”

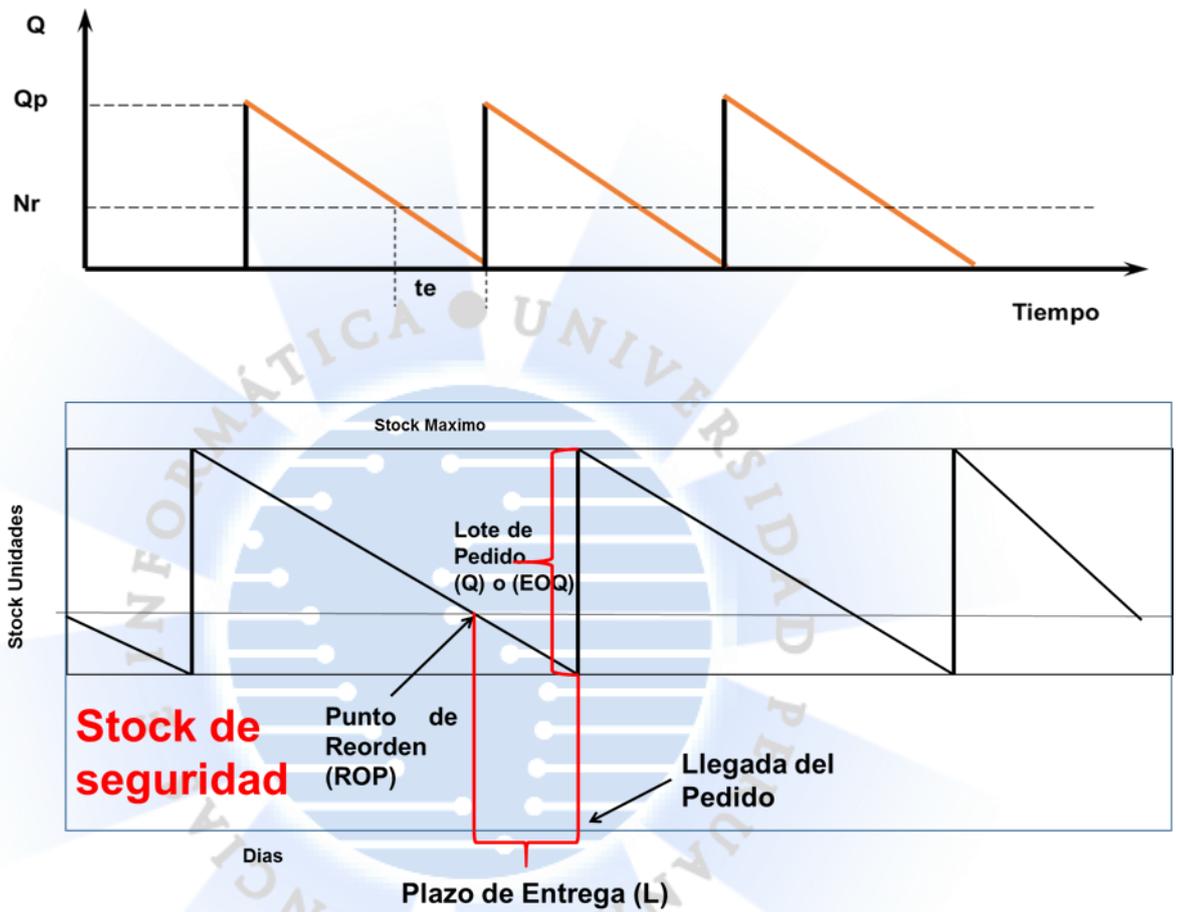
**d) Selección de Proveedores:**

(Mora, 2010) señala que existen en general 4 modelos de selección de proveedores, el primero es el denominado modelo basado en los costos totales, el segundo es la matriz de comparación de criterios, el tercero son las licitaciones y el cuarto la subastas inversas.

**e) Sistema de reabastecimiento de materiales:**

**Modelo del Lote Optimo Económico (EOQ)**

(Ballou, 2006) menciona que “es conocido como el EOQ (Economic Order Quantity), este modelo es la fuente de todos los esquemas de cálculo para la compra de materias primas y de mercancías en las empresas de hoy”.



**Figura 6. Sistema de reabastecimiento con el modelo EOQ**

Fuente: Gómez, J (2013)

Dónde:

$Q_p$ : Cantidad del pedido

$N_r$ : Nivel de aprovisionamiento o punto de pedido

$N_r$ :  $d \cdot x_{te}$

$t_e$ : Tiempo de entrega

El modelo de lote económico señala que es posible calcular los costos totales por año para el bloque de materiales que administra la organización utilizando la expresión del modelo de Wilson.

$$CT = \frac{Q}{2} \cdot Ca + \frac{D}{Q} \cdot Cp$$

Dónde:

CT: Costo Total por año

D: Demanda anual

Q: Tamaño del Lote de Compra

Cp: Costo de Pedido de un lote

Ca: Costo de almacenamiento anual por unidad

De la expresión de Wilson deriva el modelo de la determinación del lote económico de una orden considerando los valores de la demanda del producto, los costos de pedido, y los costos de almacenamiento.

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \cdot D \cdot Cp}{Ca}}$$

Dónde:

EOQ: Cantidad económica de la orden o cantidad óptima que deberá ordenarse.

Cp: Costo fijo de colocar y recibir una orden.

D: Ventas anuales en unidades (Demanda)

Ca: Costos anuales de mantenimiento

Con los datos del tamaño del lote económico de la orden es posible determinar otros indicadores importantes en la gestión de compras como es el caso del Número Esperado de Órdenes (N), el tiempo esperado entre las órdenes (T) y el punto de re orden (ROP)

$$N = \frac{D}{EOQ}$$

Dónde:

N: Numero Esperado de órdenes al año

EOQ: Cantidad económica de la orden o cantidad optima que deberá ordenarse

D: Ventas anuales en unidades (Demanda)

$$\text{Tiempo esperado entre órdenes} = \frac{N^{\circ} \text{ días laborables al año}}{N}$$

Dónde:

T: Tiempo Esperado entre Órdenes

N: Número Esperado de órdenes al año

Puntos de Re Orden, **ROP** = **d . L**

$$d = \frac{\text{Demanda Anual}}{N^{\circ} \text{ días laborables al año}}$$

Dónde:

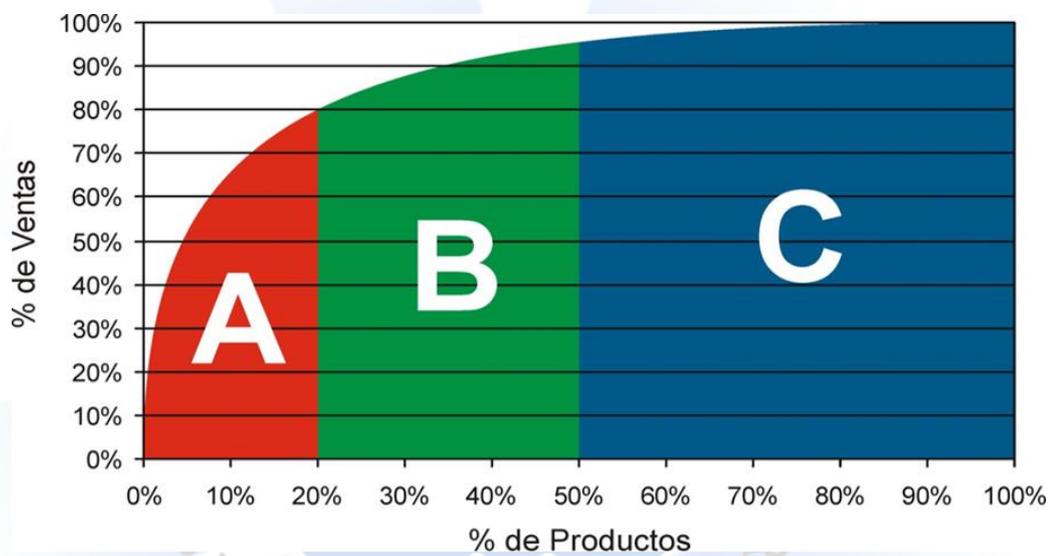
d: Demanda diaria

N: Tiempo de entrega para una orden nueva (días)

#### f) Control de materiales:

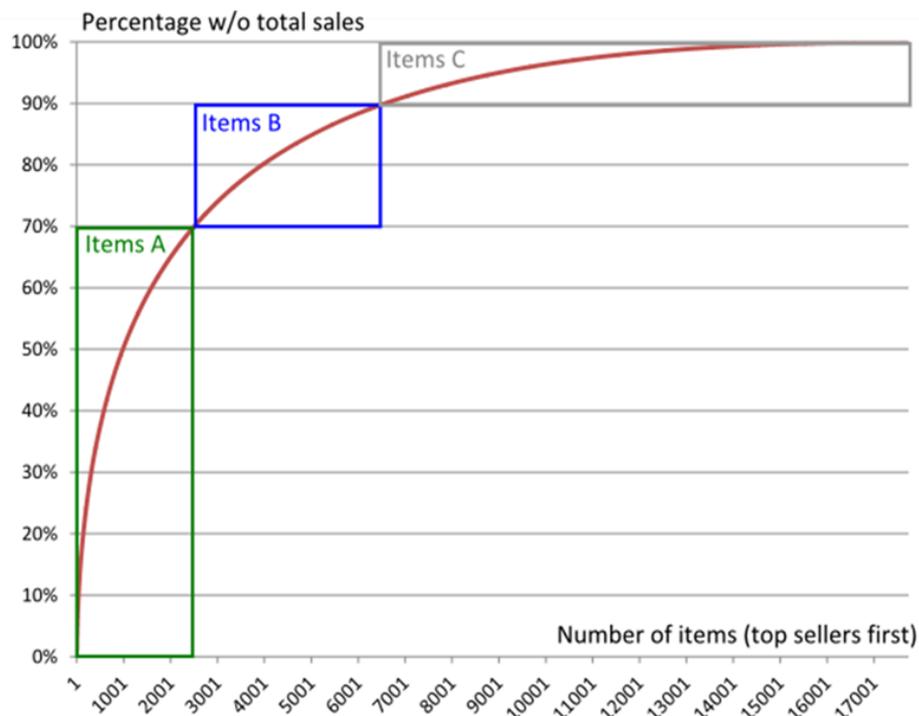
Gómez, J (2013) señala que “es necesario tener estos materiales controlados en todo momento para conocer su estado. Los datos principales de los que se debe poseer información son: la clase de artículos, el coste de cada uno de ellos, las entradas, las salidas y su ubicación”.

#### Método ABC para el control de inventarios



*Figura 7, Clasificación ABC de inventarios acumulados*

Fuente: Gomez, J (2013)



**Figura 8. Clasificación ABC de inventarios parciales**

Fuente: Gómez, J (2013)

### 1.8.3. La entidad: “Municipalidad Provincial del Callao”

#### A) Descripción de la Municipalidad

La Municipalidad Provincial del Callao, que se rige dentro del marco legal de la Ley de Municipalidades N° 27972, cuenta con una extensión territorial de 146.98 km<sup>2</sup>, incluyendo territorio de las islas (Plan Estratégico Institucional 2015-2017).

Los Distritos que integran la provincia son: Callao, Bellavista, Carmen de la Legua Reynoso, La Perla, La Punta y Ventanilla, en términos del espacio territorial los distritos de mayor importancia son Ventanilla y el Callao; Ventanilla representa el 50.02% del territorio provincial y el Callao el 31.06%, el área insular

representa el 11.99% mientras que los distritos de Carmen de la Legua - Reynoso, Bellavista, La Perla y La Punta sólo alcanzan el 6.93%.

El Concejo Provincial del Callao está integrado por el alcalde del Callao y 15 regidores. El alcalde del Callao es el abogado Juan Sotomayor García y los regidores son: Rafael Alexis Urbina Rivera, Félix Moreno Roldán, Acosta Begazo Guillermo Jorge, Alexander Miguel Callán Callán, Villareyes Dávila Andrés Miguel, Carlos Humberto Martínez Hernandez, Alberto Alejandro Bobadilla Galindo Salcedo Barrientos Vda. de Garnique Aida Avelina, Gloria Elizabeth Lara Ávila, Bonelli Torero Rosa María, Alvarado Gallardo Juan Carlos, Pérez Bernal Julio César, Castro Quintanilla Victor Enrique, Neciosup Medina Manuel Abel y Maicelo Espejo Felipe Javier.

La municipalidad cuenta con 17 gerencias, las cuales son:

- ✓ Gerencia Municipal
- ✓ Gerencia General de Auditoría Interna
- ✓ Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización
- ✓ Secretaría General
- ✓ Gerencia General de Administración
- ✓ Gerencia General de Administración Tributaria y Rentas
- ✓ Gerencia de Informática
- ✓ Gerencia General de Protección del Medio Ambiente
- ✓ Gerencia General de Participación Vecinal
- ✓ Gerencia General de Servicios Sociales y Culturales

- ✓ Gerencia General de Asentamientos Humanos
- ✓ Gerencia General de Seguridad Ciudadana
- ✓ Gerencia General de Desarrollo Económico Local y Comercialización
- ✓ Gerencia General de Desarrollo Urbano
- ✓ Gerencia General de Transporte Urbano
- ✓ Gerencia General de Programas Sociales
- ✓ Gerencia General de Salud

La municipalidad también cuenta con 2 empresas municipales que son: La Empresa de Servicios de Limpieza Pública (Eslimp) y el Fondo Municipal de Inversiones del Callao (Finver Callao)

## **B) Misión y Visión de la Municipalidad**

### **Misión:**

“Prestar servicios públicos de calidad para la población promoviendo su desarrollo integral y sostenible, a través de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia”. (Acuerdo de Concejo N° 003-2018)

### **Visión:**

“Callao, centro estratégico del Pacífico Sur. Modelo de desarrollo planificado, ecoeficiente y con calidad de vida; con oportunidades de desarrollo social, cultural y económico para sus ciudadanos”. (Acuerdo de Concejo N° 003-2018)

### C) Análisis FODA de la gerencia de abastecimientos

<b>Gerencia de Abastecimientos de la Municipalidad Provincial del Callao</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Contar con personal comprometido con la institución	Excesivo nivel burocrático
Elevado potencial del recurso humano y estructural	Deficiencias en el servicio al cliente interno
Decisión de cumplir con el plan estratégico institucional	Demoras en los procesos de adquisiciones
Existe fomento de capacitaciones en la municipalidad	Decisiones lentas de la gerencia y subgerencia
Iniciativas gerenciales de una administración eficiente con objetivos trascendentales.	Falta de coordinación con las demás gerencias
Capacidad de brindar servicio eficiente para niveles de demanda moderadas	Deficiencia en los controles de las licitaciones
Contar con infraestructura para el desarrollo de las funciones	Presencia de errores en los girados a los proveedores
Atención ininterrumpida a todas las gerencias de la Municipalidad	Lentitud en los desplazamientos de los bienes adquiridos
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Ampliar o mejorar las instalaciones de los almacenes y oficinas	Imagen desfavorable para los ciudadanos del callao
Mejorar la eficiencia de la municipalidad para los beneficiarios directos e indirectos	Posible aprobación de normativas desfavorables a agilizar los procesos de adquisiciones
Potenciar el desarrollo del área de abastecimientos.	Posibles cambios en la gerencia de abastecimientos.
Aprovechar el crecimiento de la Municipalidad en el desarrollo de diferentes servicios y proyectos	Situación económica y política del país y de la región.



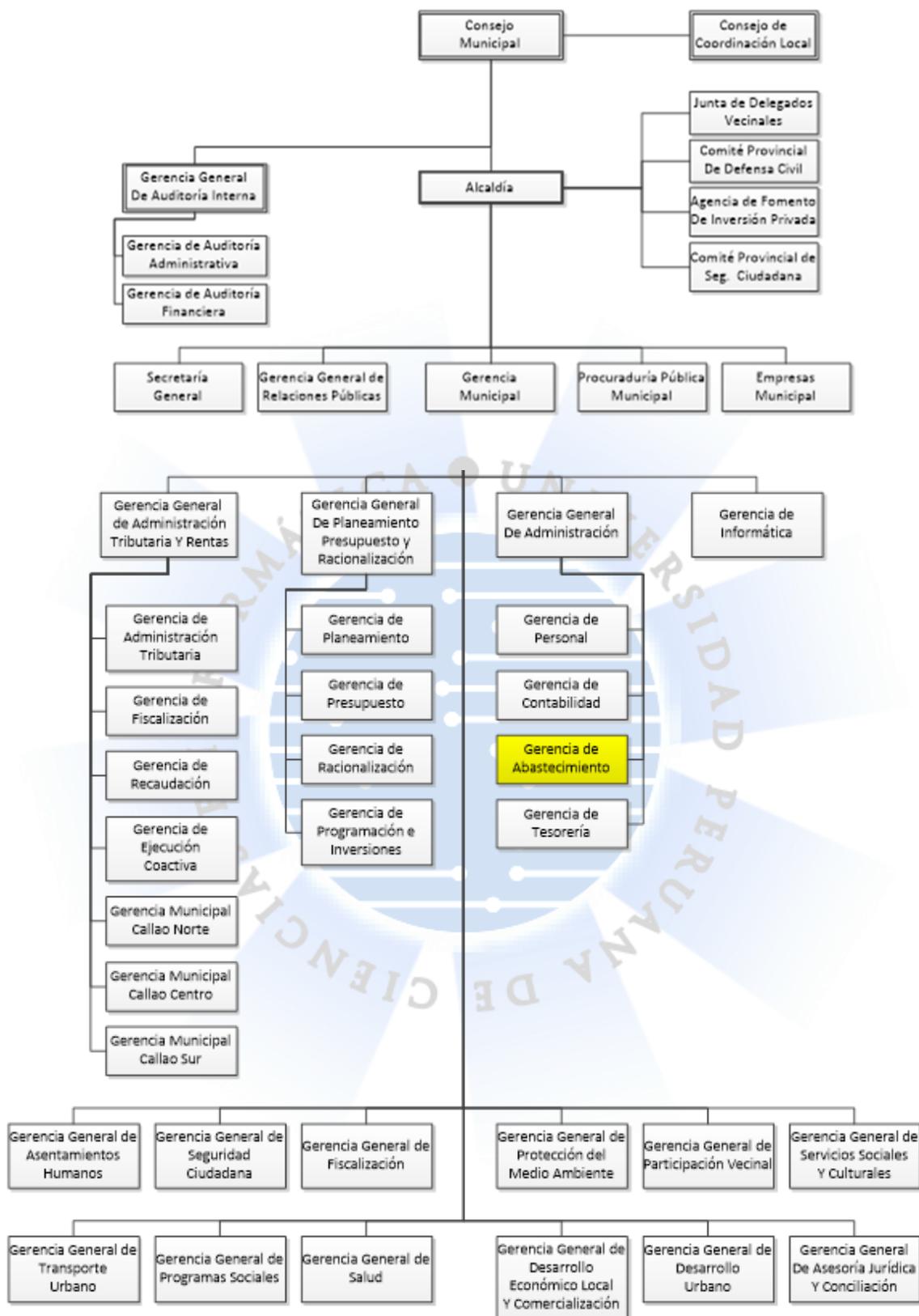


Figura 10. Lugar de investigación en el organigrama de la municipalidad

Fuente: Gerencia de recursos humanos

### 1.9. Definición de términos básicos

- a) **Administración**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica que “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo d los miembros de la organización y de usar todos los recursos disponibles de la organización par alcanzar sus metas definidas”. Pág. G-1
- b) **Bienes**, según Andía V. (2018) indica que “Son objetos que requiere una Entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines”. Pág. 241
- c) **Contrataciones Públicas**, según Andía V. (2018) indica que “Comprenden todos los contratos mediante los cuales el Estado requiere ser provisto de bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de sus funciones, asumiendo el pago del precio o de la retribución correspondiente y las demás obligaciones derivadas de la calidad de contratante”. Pág. 241
- d) **Contrato**, según Andía V. (2018) indica que “Es el acuerdo para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica dentro de los alcances de la Ley y del presente Reglamento”. Pág. 241
- e) **Control**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica “Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas”. Pág. g-3
- f) **Control de Gestión**, según Andía V. (2018) indica que “Es la evaluación de la gestión en función de los objetivos trazados y los resultados obtenidos con relación a los recursos asignados y al cumplimiento de los programas y planes de la entidad examinada”. Pág. 291

- g) **Contratista**, según Andía V. (2018) indica que “El proveedor que celebre un contrato con una Entidad, de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento”. Pág. 241
- h) **Consultor**, según Andía V. (2018) indica que “La persona natural o jurídica que presta servicios profesionales altamente calificados en la elaboración de estudios y proyectos; en la inspección de fábrica, peritajes de equipos, bienes y maquinarias; en investigaciones, auditorias, asesorías, estudios de prefactibilidad y factibilidad técnica, económica y financiera, estudios básicos, preliminares y definitivos, asesoramiento en la ejecución de proyectos distintos de obras y en la elaboración de términos de referencia, especificaciones técnicas y Bases de distintos procesos de selección, entre otros”. Pág. 241
- i) **Operaciones**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica “Actividades de producción de una organización”. Pág. G-8
- j) **Planeación**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica que “Proceso mediante el cual se establecen metas y cursos de acción idóneos para alcanzar dichas metas”. Pág. G-8
- k) **Proceso**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica “Método sistemático para manejar las actividades”. Pág. G-9
- l) **Procedimiento**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica que “Plan establecido que contiene lineamientos detallados para manejar actos de la organización que se presentan con regularidad”. Pág. G-9

- m) Postor**, según Andía V. (2018) indica “La persona natural o jurídica que participa en un procedimiento de selección, desde el momento en que presenta su oferta”.  
Pág. 242
- n) Proceso Integral de Control**, según Andía V. (2018) indica que “Es el conjunto de fases del control gubernamental, que comprende las etapas de Planificación, Ejecución, Elaboración y emisión del Informe y Medidas Correctivas”. Pág. 291
- o) Responsabilidad Administrativa Funcional**, según Andía V. (2018) indica que “Es aquella en la que incurren los servidores y funcionarios por haber contravenido el ordenamiento jurídico administrativo y las normas internas de la entidad a la que pertenecen, se encuentre vigente o extinguido el vínculo laboral o contractual al momento de su identificación durante el desarrollo de la acción de control. Incurren también en responsabilidad administrativa funcional los servidores y funcionarios públicos que en el ejercicio de sus funciones, desarrollaron una gestión deficiente, para cuya configuración se requiere la existencia, previa a la asunción de la función pública que corresponda o durante el desempeño de la misma, de mecanismos objetivos o indicadores de medición de eficiencia”. Pág. 241
- p) Servicio en General**, según Andía V. (2018) indica “Cualquier servicio que puede estar sujeto a resultados para considerar terminadas sus prestaciones”. Pág. 242
- q) Servidor o Funcionario Público**, según Andía V. (2018) indica “Es para los efectos de esta Ley, todo aquel que independientemente del régimen laboral en que se encuentra, mantiene vínculo laboral, contractual o relación de cualquier

naturaleza con alguna de las entidades, y que en virtud de ello ejerce funciones en tales entidades”. Pág. 292

- r) **Selección**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica “Proceso recíproco, mediante el cual la organización decide si hará una oferta de trabajo o no y el candidato decide si la aceptara o no”.
- s) **Sistema**, según Stoner J., Freeman E. & Gilbert D. (1996) indica que “En una organización, las funciones y las actividades que trabajan juntas para realizar los propósitos de las organizaciones”. Pág. G-10
- t) **Suministro**, según Andía V. (2018) indica “La entrega periódica de bienes requeridos por una Entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de funciones y fines”. Pág. 242
- u) **Términos de Referencia**, según Andía V. (2018) indica “Descripción de las características técnicas y las condiciones en que se ejecuta la contratación de servicios en general, consultoría en general y consultoría de obra”. Pág. 242

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Fue ejecutada con enfoque **cuantitativo**, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “ utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” sobre el sistema de control interno y el abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao.

La investigación fue de tipo **aplicada**, que según Vara (2010) “es aquella que “su interés es práctico, pues sus resultados son utilizados en la solución de problemas reales”. (p. 187). Una investigación es aplicada si usa o aplica los conocimientos en la práctica, en la resolución de problemas de la realidad, esta investigación se realiza para resolver el problema” del control de operaciones y el abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao.

La investigación se ejecutó en el nivel **descriptivo - explicativo**, de acuerdo a lo manifestado por Hernández, et al (2014), pues describen las variables en estudio a profundidad y explican las relaciones entre los conceptos o variables.

El **diseño** de la investigación fue “no experimental y de corte transversal” como señala Hernández, et al (2014), es no experimental porque no se manipula el factor causal para determinar posteriormente sus defectos, solo se observa y analiza el fenómeno tal como ocurre de manera natural; y es Transeccional porque la recolección de los datos y el análisis de las variables se desarrolla en un solo momento específico del tiempo, en un tiempo único.

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

La población para la presente investigación está conformado por el personal directamente relacionado a la gestión de adquisiciones que son 40 trabajadores, sobre los cuales se aplicó el muestreo probabilístico utilizando la formula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100 000 (Del Cid, A; R & Sandoval, F, 2011).

### **2.2.2. Muestra**

La muestra consta de **36 trabajadores** de la Municipalidad Provincial del Callao que tienen estrecha relación con los procesos de Control de Operaciones y los procesos de Abastecimiento.

### 2.3. Técnicas para la recolección de datos

Fue a través del uso de la técnica de la encuesta a los trabajadores de la municipalidad en relación a las variables: control de operaciones y gestión de abastecimiento.

### 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

#### 2.4.1. Validez de los instrumentos

Fue comprobada mediante el juicio de tres expertos especialistas en áreas relacionados al tema de investigación, todos docentes de Pre grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios FCEYN de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI, los informes de validación de los tres expertos se adjuntan en los anexos (Ver Anexo 6).

#### 2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Se realizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems por el indicador alfa de cronbach, luego de proceder al análisis de confiabilidad para el instrumento (cuestionario) se obtuvieron los siguientes resultados:

*Tabla 2. Análisis de Confiabilidad del Instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,994</b>	<b>30</b>

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?	,994
2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?	,994
3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?	,993
4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?	,994
5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?	,993
6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?	,993
7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?	,993
8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?	,994
9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones?	,993
10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?	,993
11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo?	,993
12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?	,994
13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?	,994
14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?	,993
15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso?	,993
16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuado de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?	,993
17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento?	,993
18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores?	,993

19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones?	,994
20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento?	,993
21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua?	,993
22. ¿Considera que los materiales se recepcionan con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos?	,993
23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?	,993
24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega?	,993
25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad?	,993
26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados?	,993
27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?	,993
28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?	,993
29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno?	,993
30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?	,993

*Fuente: Encuesta realizada, Análisis en SPSS, 2018*

Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.994 que muestra una alta confiabilidad en que los resultados del instrumento podrán explicar las variables en análisis.

## **2.5. Procesamiento y análisis de datos**

Se realizaron procedimientos en cada etapa de la investigación, especialmente en la recolección y el análisis de datos. Los procedimientos que se utilizaron en la recolección de datos en la investigación, fueron a través del uso de técnicas como:

### 2.5.1. Procesamiento

Durante la investigación se aplicó las encuestas a los colaboradores de la municipalidad, que forman parte de la muestra, para obtener sus respuestas en relación a las variables: el control de operaciones y gestión de abastecimiento. Estas encuestas fueron del tipo auto administrado, para que los actores de la investigación coloquen sus respuestas en función a la percepción y experiencias que tengan con respecto a los ítems de las variables en estudio.

### 2.5.2. Análisis de Datos

En la investigación se realizó el procesamiento de la información mediante el paquete estadístico para ciencias sociales (IBM SPSS versión 26), con el cual se realizaron los siguientes análisis estadísticos:

- ✓ **Estadística descriptiva:** Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y graficas de barras, las cuales se interpretaron a través de frecuencias y porcentajes.
- ✓ **Estadística inferencial.** Se estableció mediante el Método de Correlación, las influencias de los indicadores de la variable independiente, con la Variable dependiente, y ambas variables entre sí, mediante la correlación correspondiente.

Se aplicaron las siguientes técnicas para el procesamiento de la información:

- a) **Generación de una base de datos.** La información de campo obtenida a través de las encuestas fue ordenada en función a la Operacionalización de las variables en una base de datos cuantitativa utilizando la escala de Likert.

- b) **Tabulación con cantidades y porcentajes.** La información cuantitativa fue ordenada en tablas que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación sobre el control de operaciones y gestión de abastecimiento.
- c) **Generación de gráficos.** Se ha utilizado para presentar información y para comprender la evolución de la información entre elementos y otros aspectos del análisis de el control de operaciones y gestión de abastecimiento.
- d) **Análisis de Correlación y Prueba de Hipótesis:** A fin de determinar el grado de influencia entre las variables y entre los indicadores. Posteriormente se expresaron los datos a través de los resultados obtenidos, debiendo aplicarse el comportamiento estadístico resultante de la investigación.

A continuación se presentan los valores del coeficiente de correlación de Pearson y su interpretación.

**Tabla 3. Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson**

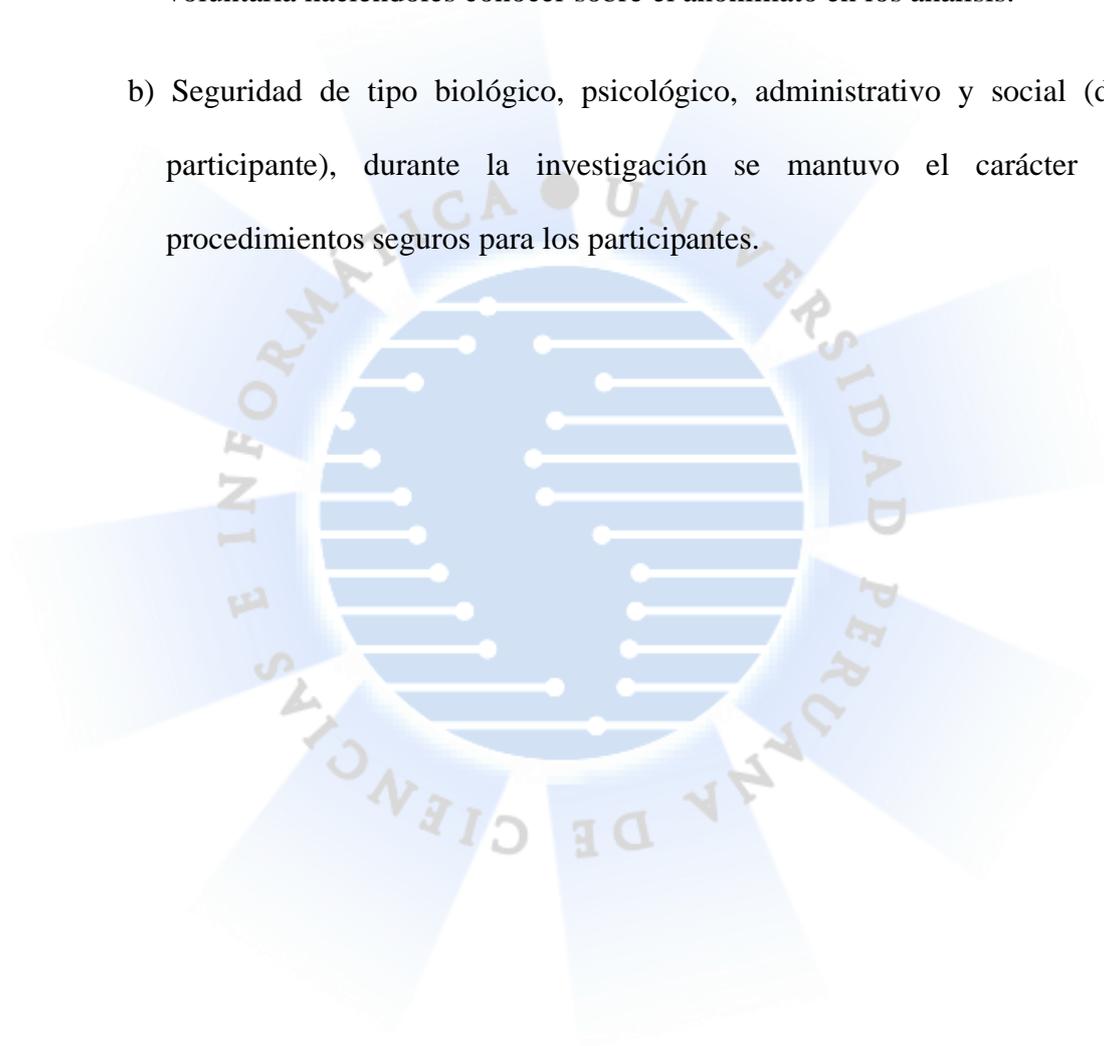
<b>“Valor r</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

*Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)*

## 2.6. Aspectos éticos

En la investigación se tuvo en cuenta la ética de la siguiente manera:

- a) Consentimiento informado. La ética permitió que los trabajadores de la empresa colaboren con el respectivo desarrollo de la encuesta de manera voluntaria haciéndoles conocer sobre el anonimato en los análisis.
- b) Seguridad de tipo biológico, psicológico, administrativo y social (del participante), durante la investigación se mantuvo el carácter de procedimientos seguros para los participantes.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. De la Variable Control de Operaciones

Para presentar los resultados de la variable 1 de la investigación como es el Sistema de Control de Operaciones, se procedió a elaborar un instrumento de recolección de datos conformado por 16 preguntas, teniendo como la escala de valoración con las siguientes alternativas:

*Tabla 4. Escala de Valoración utilizada en la encuesta*

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

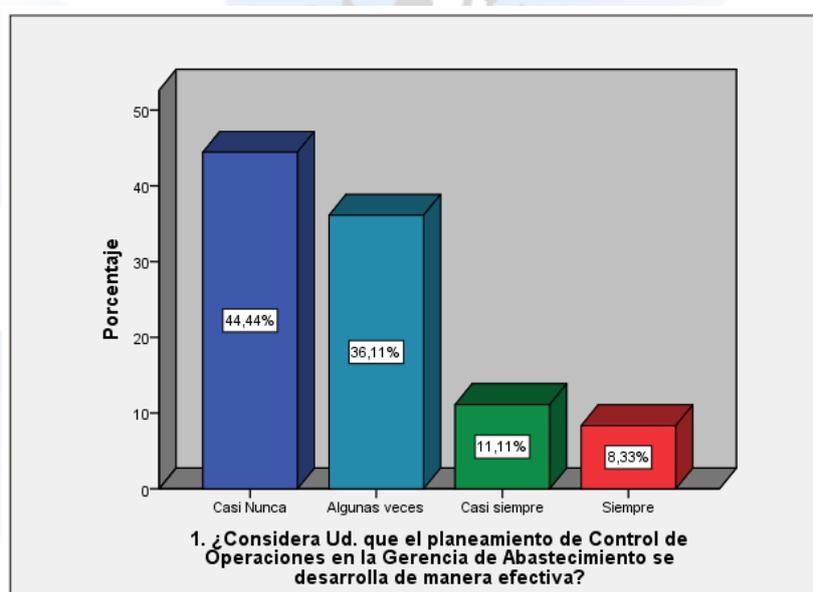
*Fuente: Adaptado de Hernández y otros (2014), en 2018.*

Para poder presentar los resultados se usó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS en la versión 26, cuyos resultados fueron:

**Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	44,4	44,4	44,4
	Algunas Veces	13	36,1	36,1	80,6
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 11. Resultados a P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

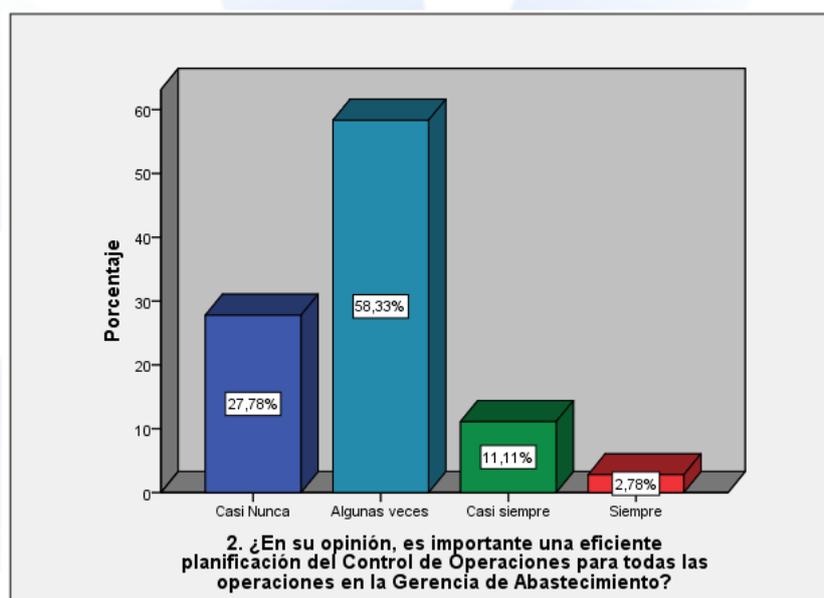
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 44.4% de los encuestados manifestó que casi nunca considera que el planeamiento del control interno se desarrolla de manera efectiva en la Gerencia de Abastecimiento, un 36.1% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 11.1% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 8.3% expresó que siempre el planeamiento del control interno se desarrolla de manera efectiva en la Municipalidad.

**Tabla 6. Resultados a P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Algunas Veces	21	58,3	58,3	86,1
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 12. Resultados a P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

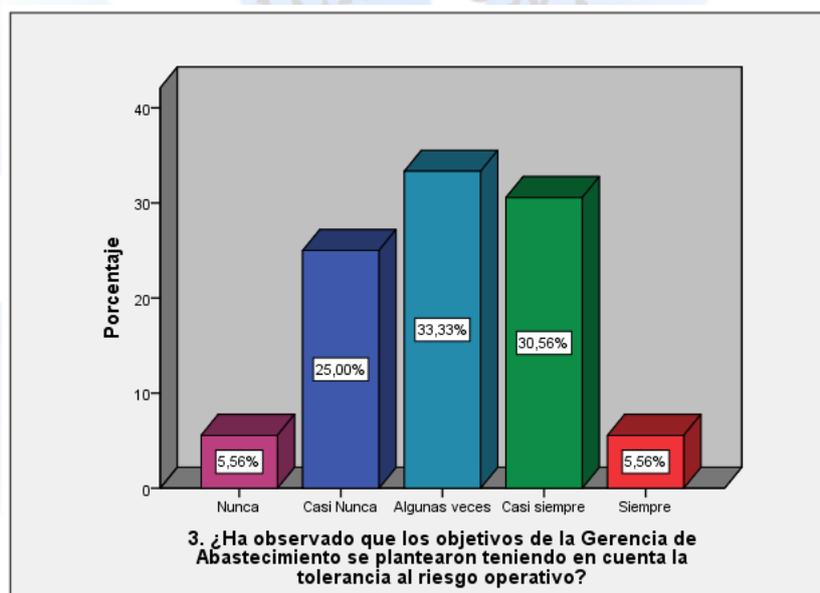
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 27.8% de los encuestados manifestó que casi nunca considera que es importante una eficiente planificación del control interno para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento, un 58.3% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 11.1% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre es importante una eficiente planificación del control interno para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento.

**Tabla 7. Resultados a P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	9	25,0	25,0	30,6
	Algunas Veces	12	33,3	33,3	63,9
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 13. Resultados a P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

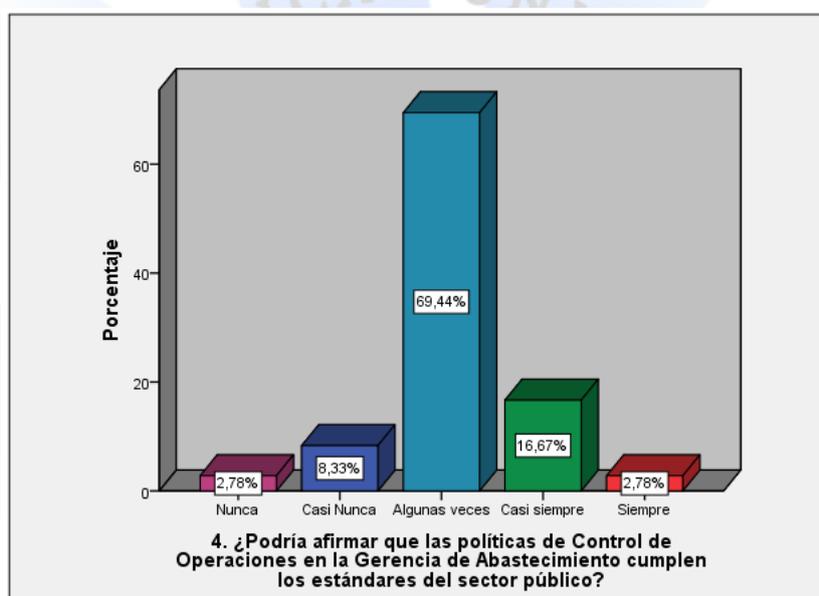
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados manifestó que nunca, el 25% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, un 33.3% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 30.6% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 5.6% expresó que siempre planean teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo en la municipalidad.

**Tabla 8. Resultados a P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	11,1
	Algunas Veces	25	69,4	69,4	80,6
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 14. Resultados a P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

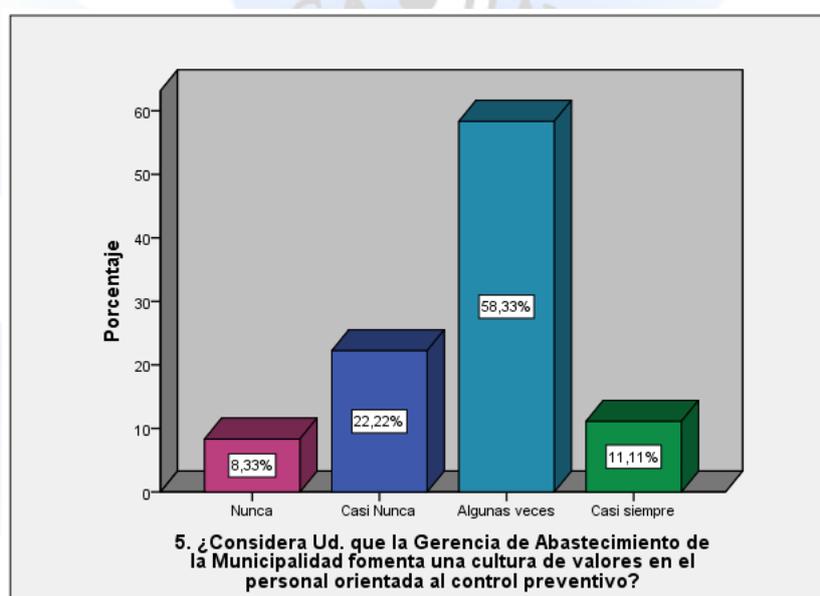
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados manifestó que nunca podría afirmar que las políticas de control interno en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público, el 8.3% manifiesta que casi nunca, un 69.4% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 16.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 9. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	30,6
	Algunas Veces	21	58,3	58,3	88,9
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 15. Resultados a P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

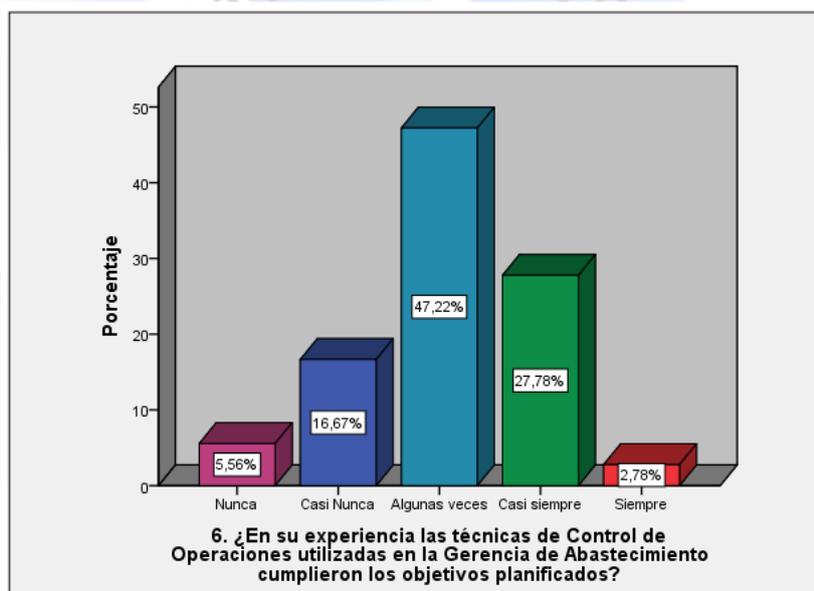
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 8.3% de los encuestados manifestó que nunca ha considerado que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo, el 22.2% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, un 58.3% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, y el 11.1% de los encuestados manifiesta que casi siempre.

**Tabla 10. Resultados a P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	22,2
	Algunas Veces	17	47,2	47,2	69,4
	Casi Siempre	10	27,8	27,8	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 16. Resultados a P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

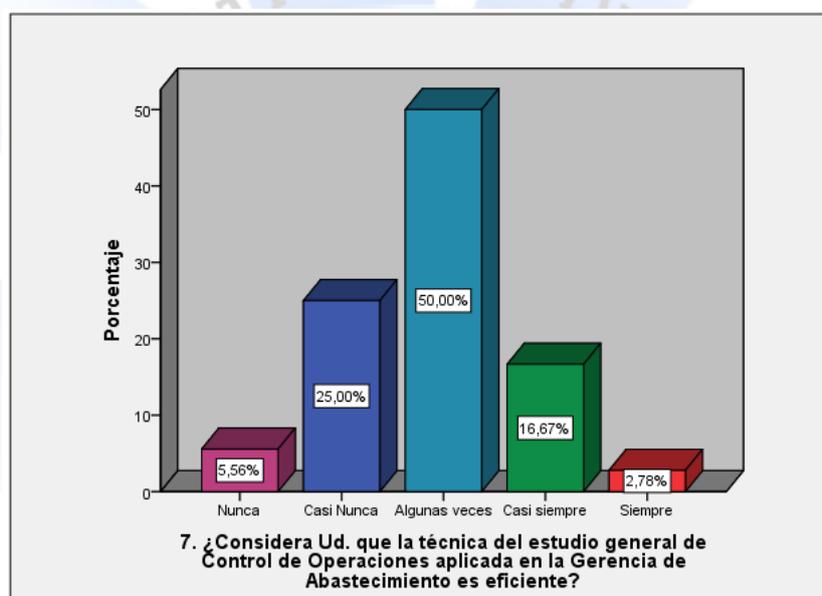
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados manifestó que nunca podría afirmar que las técnicas de control interno utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados, el 16.7% manifiesta que casi nunca, un 47.2% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 27.8% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 11. Resultados a P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	9	25,0	25,0	30,6
	Algunas Veces	18	50,0	50,0	80,6
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 17. Resultados a P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

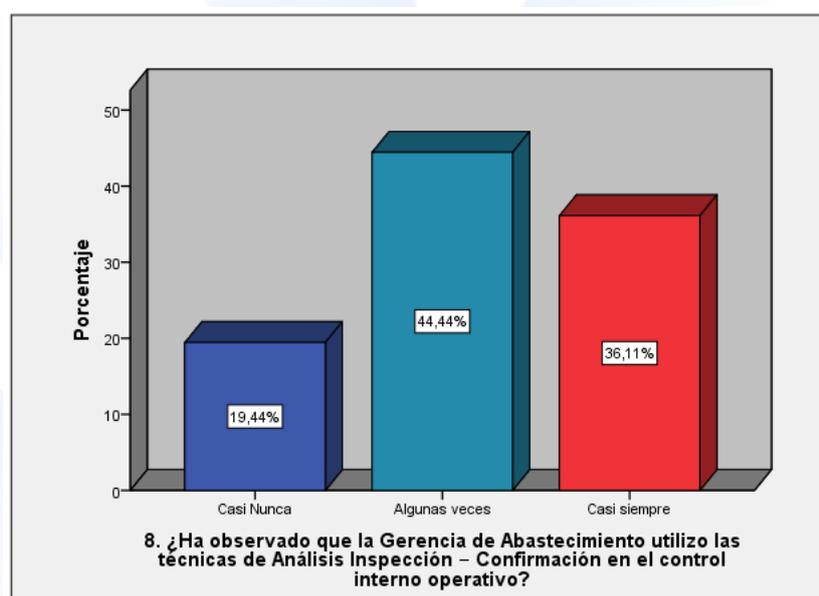
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados manifestó que nunca ha considerado que la técnica del estudio general de control interno aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente, el 25% manifiesta que casi nunca, un 50% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 16.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 12. Resultados a P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	19,4	19,4	19,4
	Algunas Veces	16	44,4	44,4	63,9
	Casi Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la “Municipalidad del Callao, 2018”.



**Figura 18. Resultados a P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la “Municipalidad del Callao, 2018”.

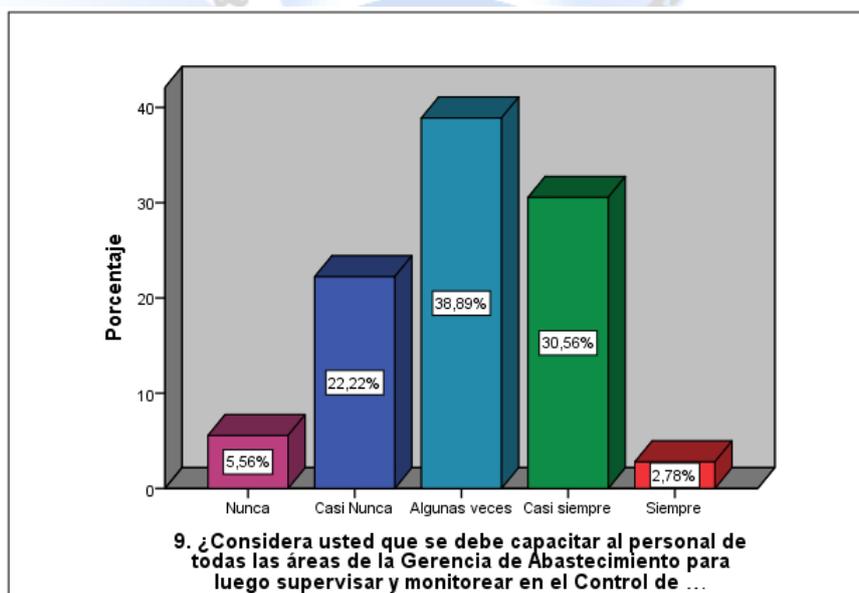
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 19.4% de los encuestados manifestó que casi nunca ha observado que la gerencia de abastecimiento utilizó las técnicas de Análisis – Inspección – Confirmación en el control interno operativo, el 44.4% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 36.1% de los encuestados expresó que casi siempre ha observado que la gerencia de abastecimiento utilizó las técnicas de Análisis – Inspección – Confirmación en el control interno operativo.

**Tabla 13. Resultados a P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	27,8
	Algunas Veces	14	38,9	38,9	66,7
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 19. Resultados a P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

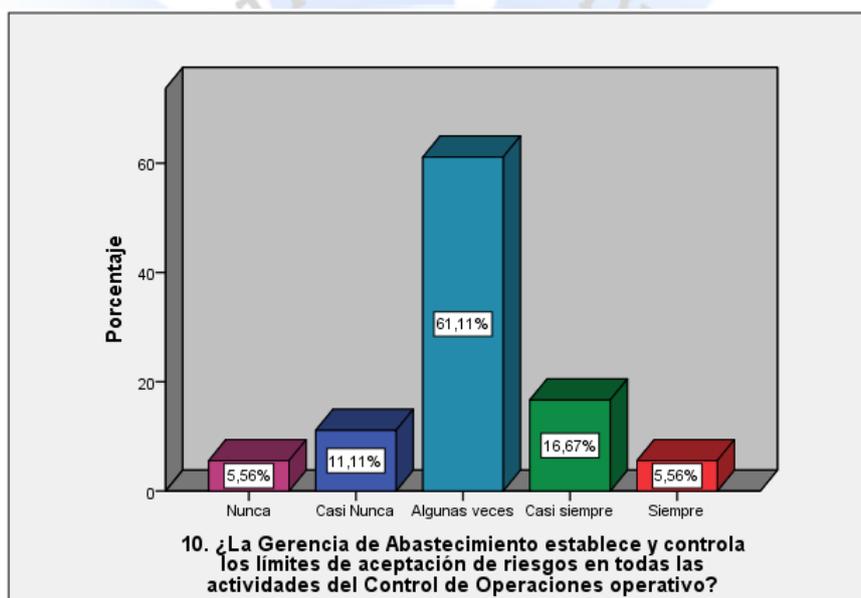
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca considera que se debe capacitar al personal de todas las áreas, el 22.2% manifiesta que casi nunca, un 38.9% manifiesta que algunas veces, el 30.6% manifiesta que casi siempre y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 14. Resultados a P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	16,7
	Algunas Veces	22	61,1	61,1	77,8
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 20. Resultados a P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

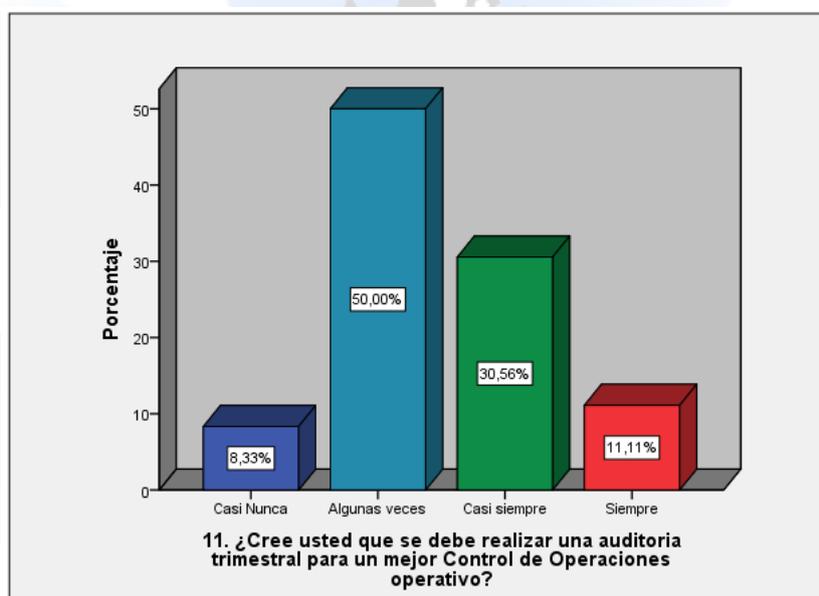
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca considera que la Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos e, el 11.1% manifiesta que casi nunca, el 61.1% manifiesta que algunas veces, el 16.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre y un 5.6% expresó que siempre.

**Tabla 15. Resultados a P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	18	50,0	50,0	58,3
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 21. Resultados a P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

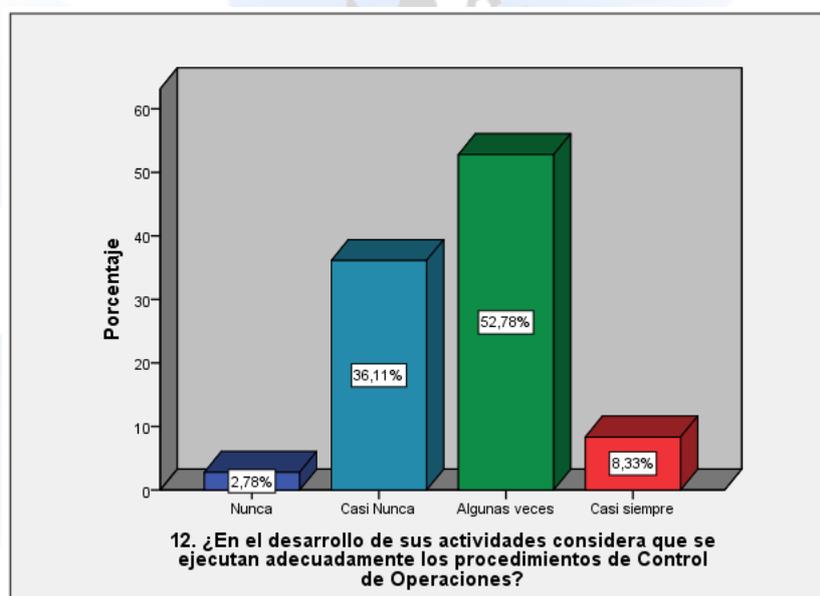
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 8.3% de los encuestados casi nunca cree que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control Interno operativo, el 50% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 30.6% manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y el 11.1% de los encuestados manifiesta que siempre cree que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control Interno operativo.

**Tabla 16. Resultados a P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	13	36,1	36,1	38,9
	Algunas Veces	19	52,8	52,8	91,7
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 22. Resultados a P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

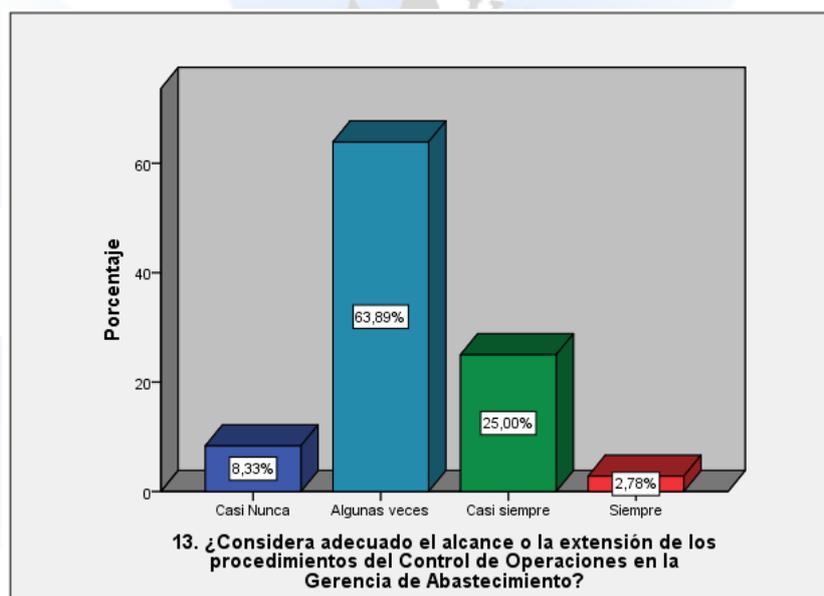
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control Interno, el 36.1% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 52.8% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 8.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control Interno.

**Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	23	63,9	63,9	72,2
	Casi Siempre	9	25,0	25,0	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 23. Resultados a P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

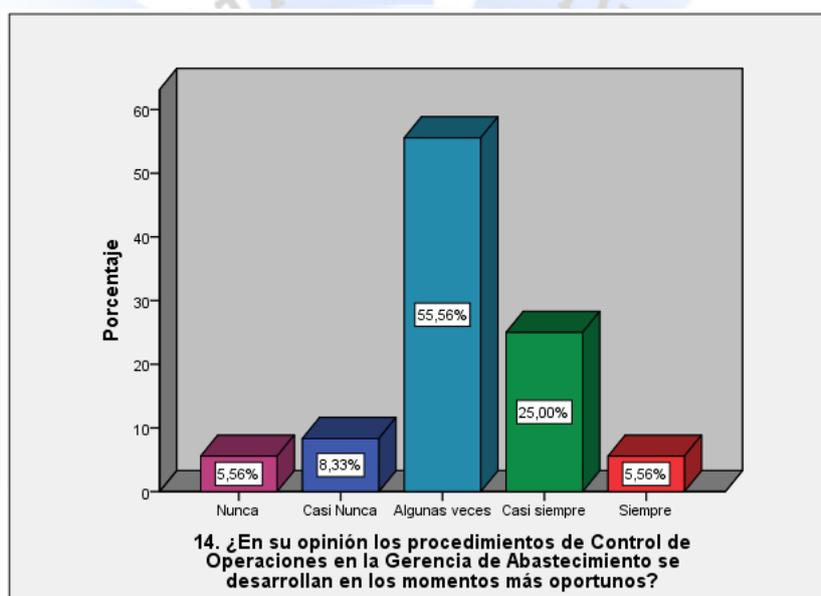
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 8.3% de los encuestados casi nunca considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control Interno en la Gerencia de Abastecimiento, el 63.9% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 25% manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y el 2.8% de los encuestados manifiesta que siempre considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control Interno en la Gerencia de Abastecimiento.

**Tabla 18. Resultados a P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
	Algunas Veces	20	55,6	55,6	69,4
	Casi Siempre	9	25,0	25,0	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 24. Resultados a P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

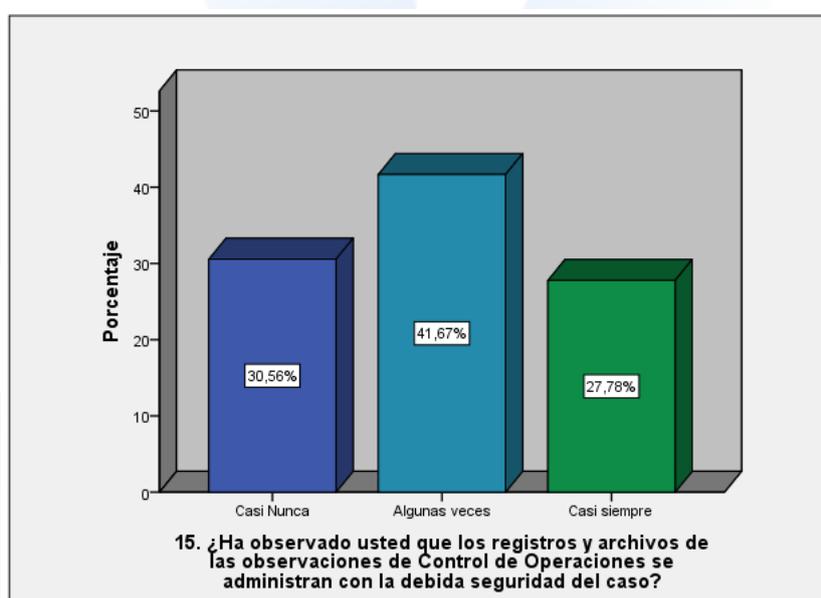
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca considera que los procedimientos de Control Interno en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos, el 8.3% manifiesta que casi nunca, el 55.6% manifiesta que algunas veces, el 25% de los encuestados manifiesta que casi siempre y un 5.6% expresó que siempre.

**Tabla 19. Resultados a P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	30,6	30,6	30,6
	Algunas Veces	15	41,7	41,7	72,2
	Casi Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 25. Resultados a P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

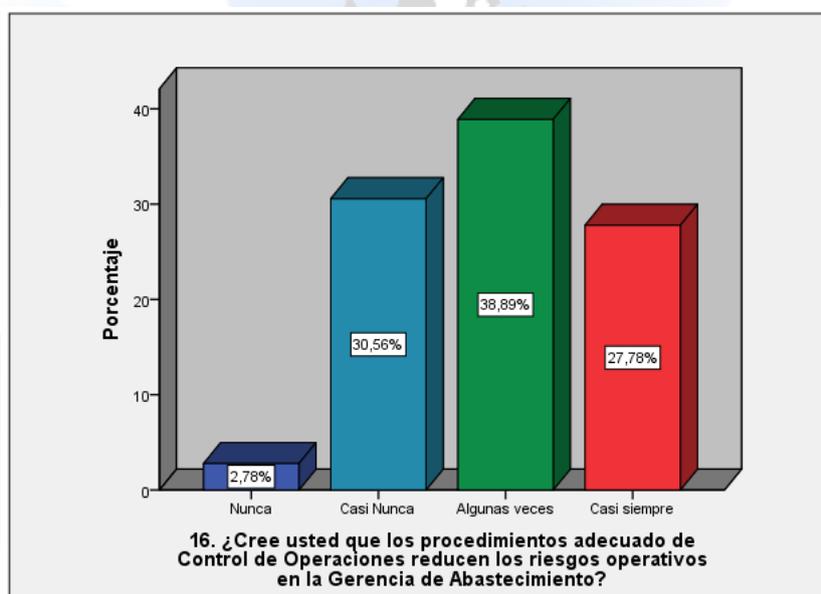
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 30.6% de los encuestados manifestó que casi nunca ha observado que los registros y archivos de las observaciones de Control Interno se administran con la debida seguridad del caso, el 41.7% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 27.8% de los encuestados expresó que casi siempre ha observado que los registros y archivos de las observaciones de Control Interno se administran con la debida seguridad del caso.

**Tabla 20. Resultados a P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuados de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	11	30,6	30,6	33,3
	Algunas Veces	14	38,9	38,9	72,2
	Casi Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 26. Resultados a P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuados de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

### Interpretación:

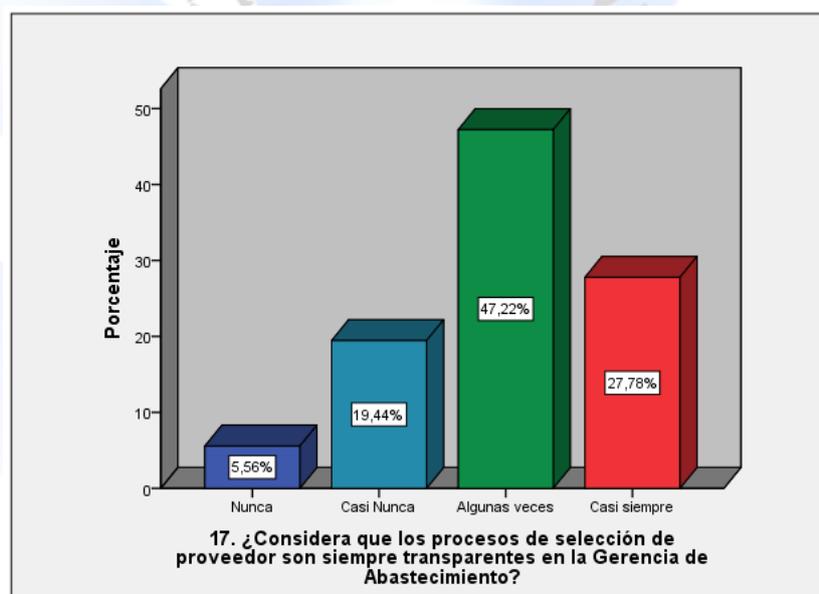
Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca cree que los procedimientos adecuados de Control Interno reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento, el 30.8% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 38.9% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 27.8% de los encuestados manifiesta que siempre cree que los procedimientos adecuados de Control Interno reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento.

### 3.1.2. De la Variable Gestión de Abastecimiento

**Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	25,0
	Algunas Veces	17	47,2	47,2	72,2
	Casi Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 27. Resultados a P17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

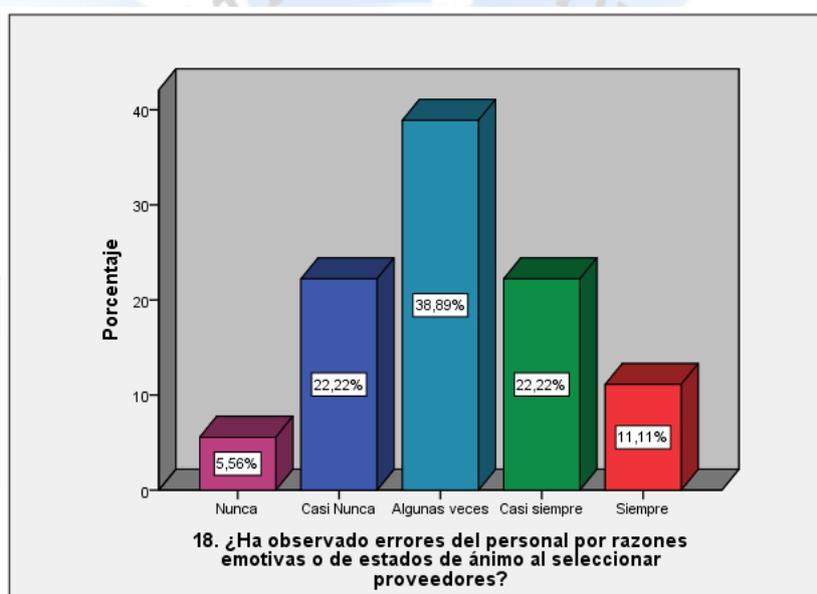
#### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento, el 19.4% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 47.2% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 27.8% de los encuestados manifiesta que siempre.

**Tabla 22. Resultados a P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	27,8
	Algunas Veces	14	38,9	38,9	66,7
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 28. Resultados a P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

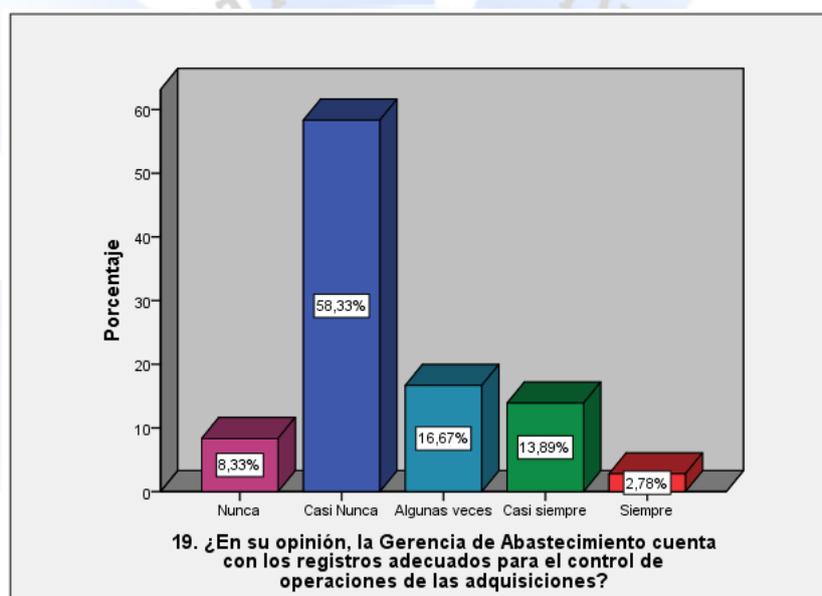
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores, el 22.2% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 38.9% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 22.2% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 11.1% expresó que siempre.

**Tabla 23. Resultados a P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	21	58,3	58,3	66,7
	Algunas Veces	6	16,7	16,7	83,3
	Casi Siempre	5	13,9	13,9	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 29. Resultados a P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

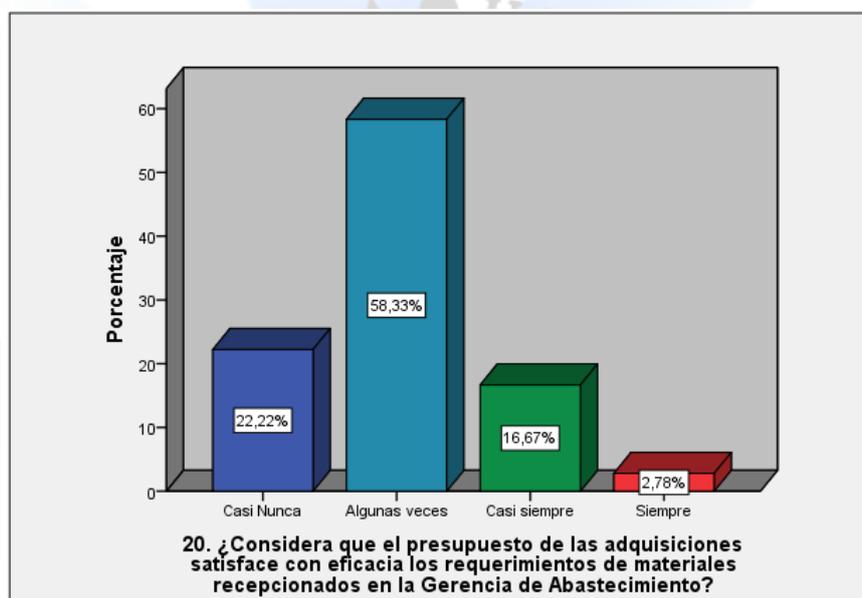
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 8.3% de los encuestados nunca opina que la Gerencia de Abastecimientos cuenta con los registros adecuados para el control interno de las adquisiciones, el 58.3% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 16.7% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 13.9% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 24. Resultados a P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Algunas Veces	21	58,3	58,3	80,6
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 30. Resultados a P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

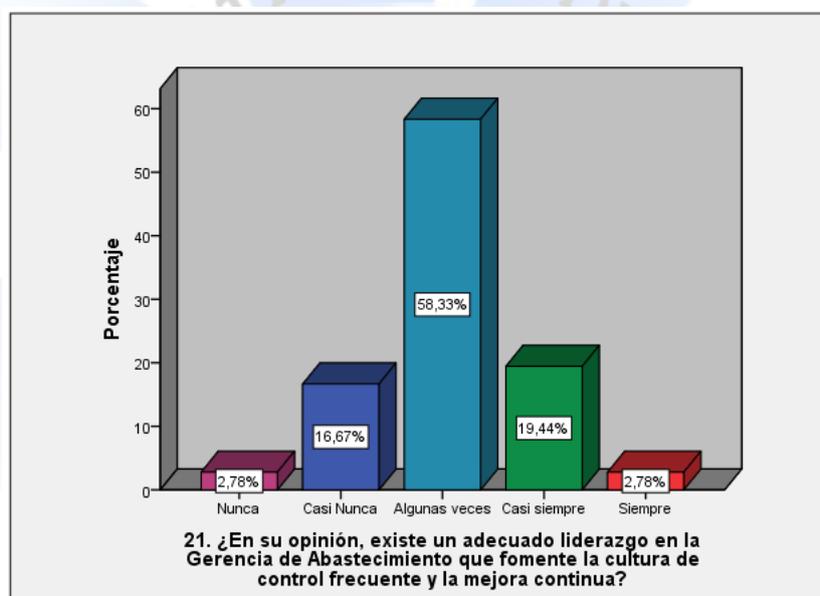
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 22.2% de los encuestados casi nunca considera que el presupuesto para las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento, el 58.3% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 16.7% manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y el 2.8% de los encuestados manifiesta que siempre.

**Tabla 25. Resultados a P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	19,4
	Algunas Veces	21	58,3	58,3	77,8
	Casi Siempre	7	19,4	19,4	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 31. Resultados a P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

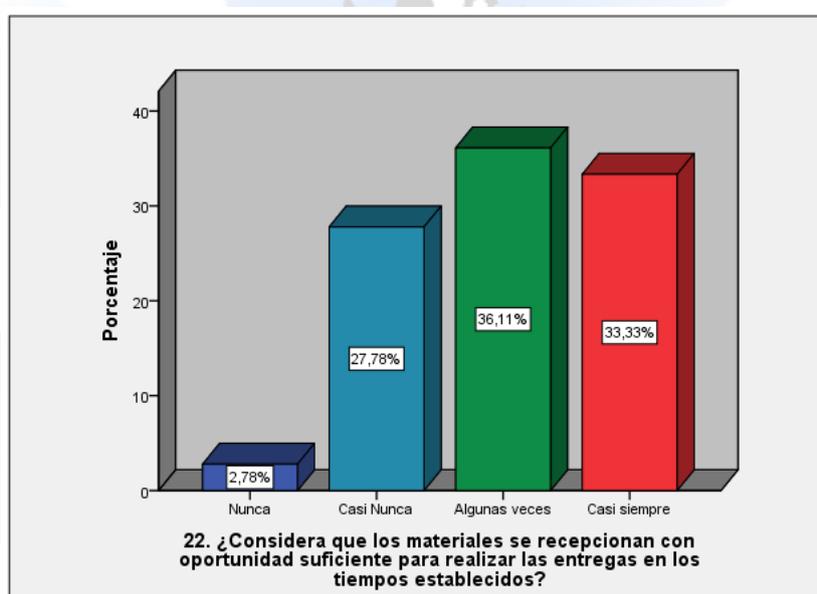
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca opina que existe un adecuado liderazgo, el 16.7% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 58.3% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 19.4% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que existe un adecuado liderazgo.

**Tabla 26. Resultados a P22. ¿Considera que los materiales se reciben con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	10	27,8	27,8	30,6
	Algunas Veces	13	36,1	36,1	66,7
	Casi Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 32. Resultados a P22. ¿Considera que los materiales se reciben con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

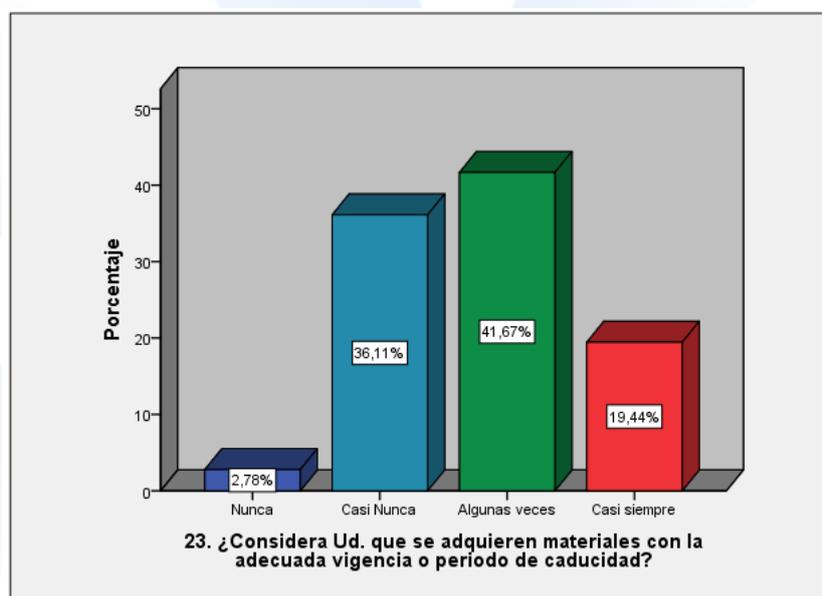
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca considera que los materiales se reciben con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos, el 27.8% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 36.1% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 33.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre considera que los materiales se reciben con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos.

**Tabla 27. Resultados a P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	13	36,1	36,1	38,9
	Algunas Veces	15	41,7	41,7	80,6
	Casi Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 33. Resultados a P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

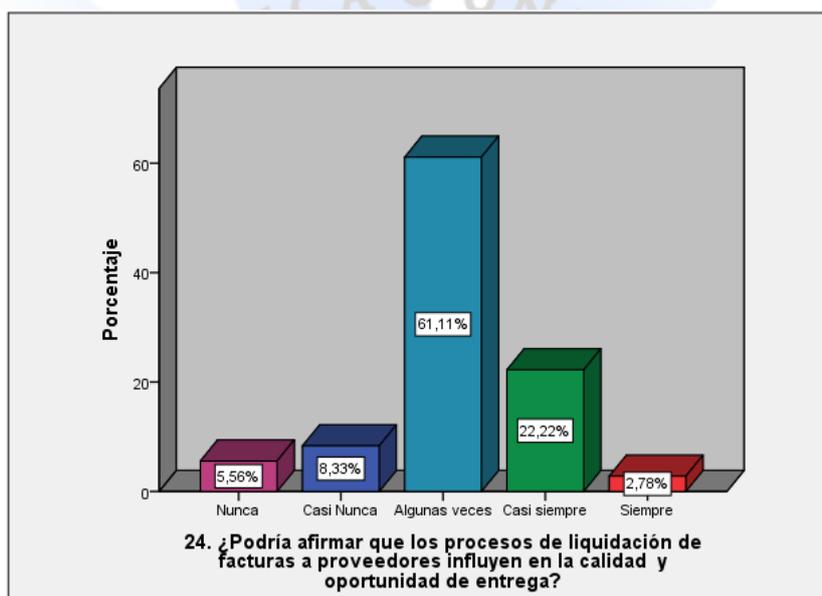
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca considera que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad, el 36.1% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 41.7% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 19.4% de los encuestados manifiesta que casi siempre considera que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad.

**Tabla 28. Resultados a P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
	Algunas Veces	22	61,1	61,1	75,0
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 34. Resultados a P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

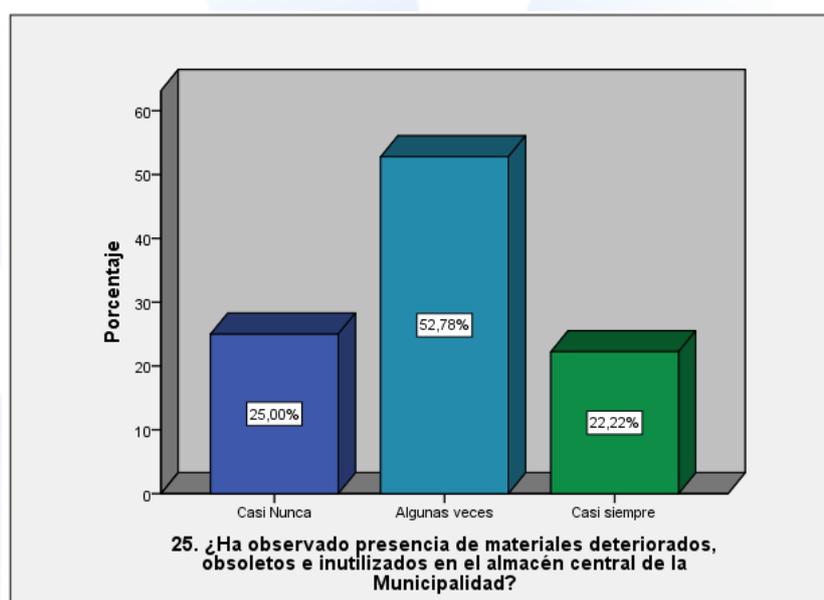
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega, el 8.3% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 61.1% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 22.2% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 2.8% expresó que siempre.

**Tabla 29. Resultados a P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Algunas Veces	19	52,8	52,8	77,8
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la “Municipalidad del Callao, 2018”.



**Figura 35. Resultados a P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la “Municipalidad del Callao, 2018”.

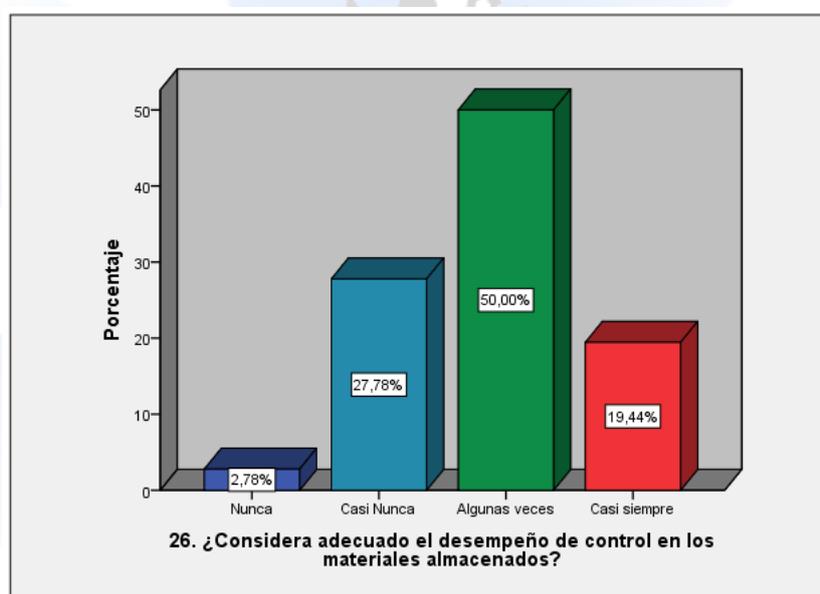
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 25% de los encuestados manifestó que casi nunca ha observado la presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad, el 52.8% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 22.2% de los encuestados expresó que casi siempre ha observado la presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad.

**Tabla 30. Resultados a P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	10	27,8	27,8	30,6
	Algunas Veces	18	50,0	50,0	80,6
	Casi Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 36. Resultados a P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

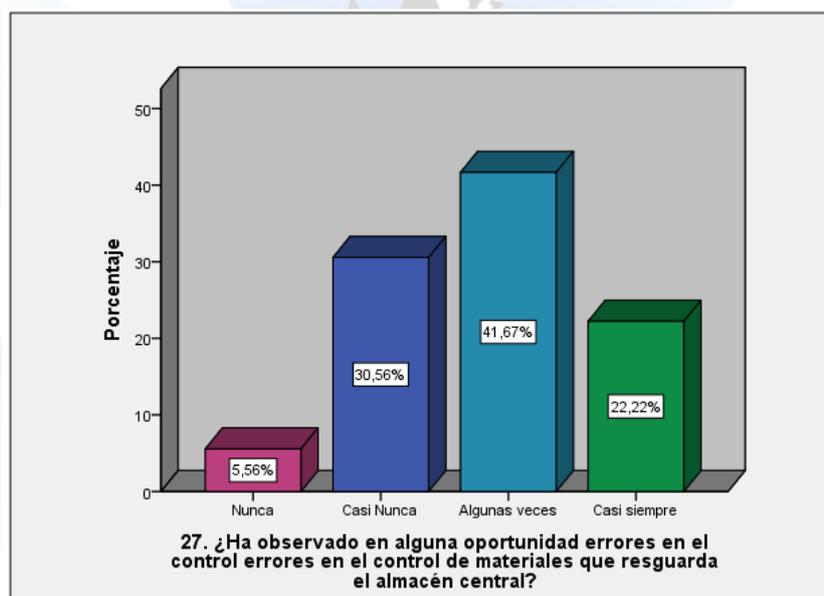
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados, el 27.8% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 50% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 19.4% de los encuestados manifiesta que casi siempre considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados.

**Tabla 31. Resultados a P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	11	30,6	30,6	36,1
	Algunas Veces	15	41,7	41,7	77,8
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 37. Resultados a P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

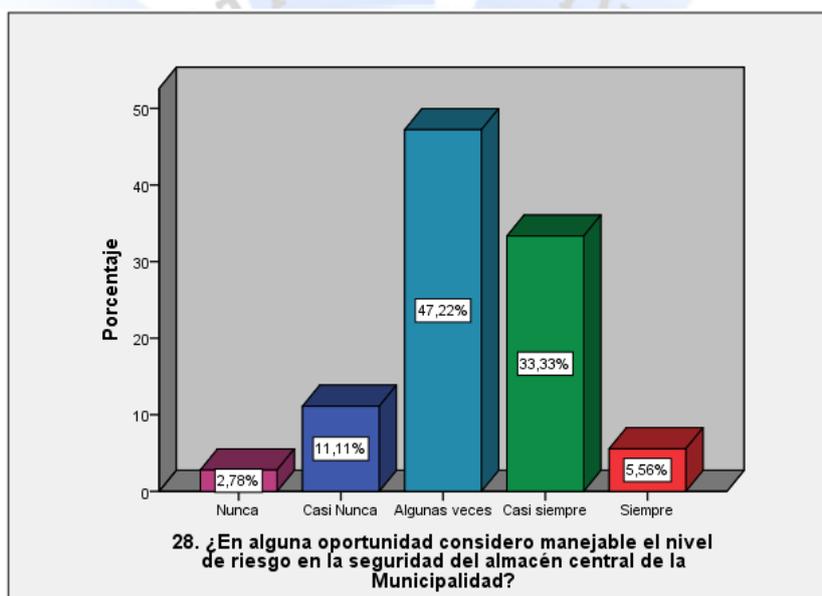
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 5.6% de los encuestados nunca ha observado errores en el control de materiales que resguarda el almacén central, el 30.6% manifiesta que casi nunca ocurre la afirmación, el 41.7% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación y el 22.2% de los encuestados manifiesta que casi siempre ha observado errores en el control de materiales que resguarda el almacén central.

**Tabla 32. Resultados a P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	13,9
	Algunas Veces	17	47,2	47,2	61,1
	Casi Siempre	12	33,3	33,3	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 38. Resultados a P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

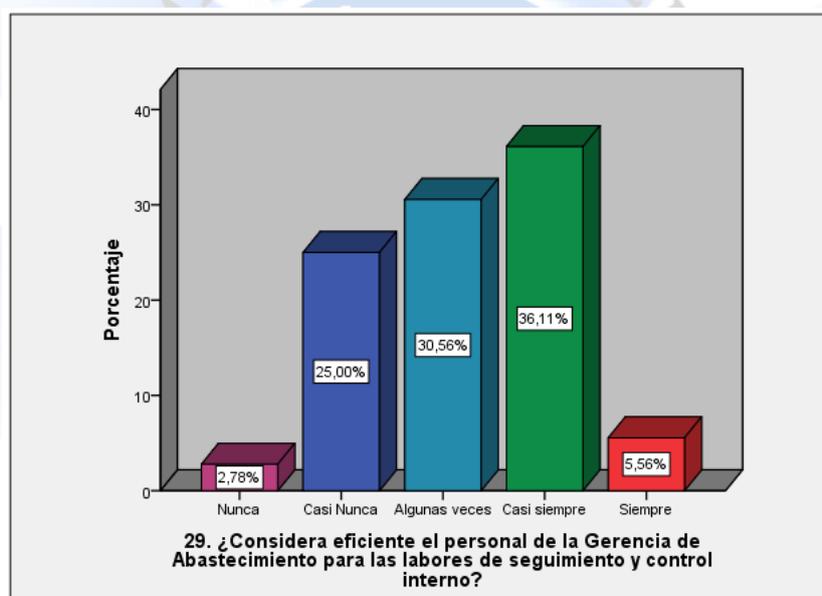
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca consideró manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central, el 11.1% manifiesta que casi nunca, el 47.2% manifiesta que algunas veces, el 33.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 5.6% expresó que siempre consideró manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad.

**Tabla 33. Resultados a P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	9	25,0	25,0	27,8
	Algunas Veces	11	30,6	30,6	58,3
	Casi Siempre	13	36,1	36,1	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 39. Resultados a P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

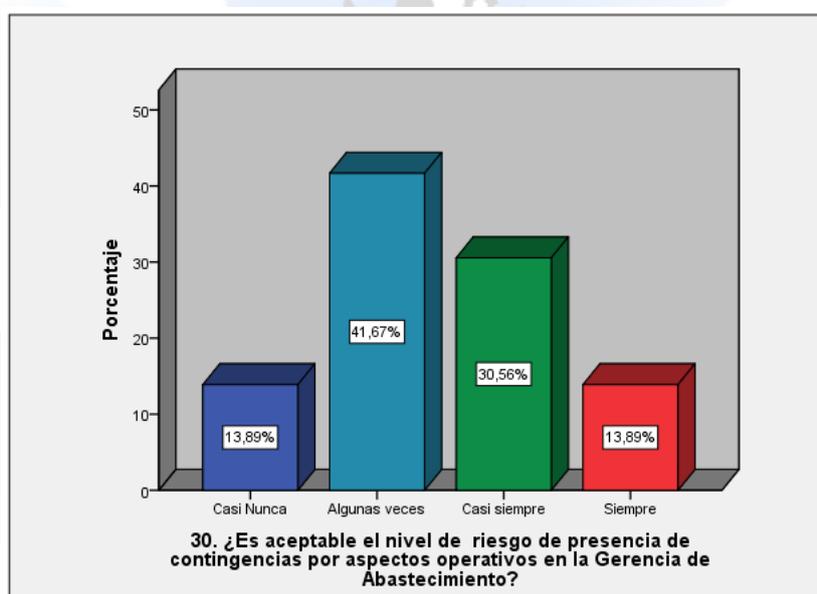
### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 2.8% de los encuestados nunca considera eficiente el personal para las labores de seguimiento y control interno, el 25% manifiesta que casi nunca, el 30.6% manifiesta que algunas veces, el 36.1% de los encuestados manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y un 5.6% expresó que siempre.

**Tabla 34. Resultados a P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Algunas Veces	15	41,7	41,7	55,6
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".



**Figura 40. Resultados a P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?**

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

### Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 13.9% de los encuestados casi nunca considera aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento, el 41.7% manifiesta que algunas veces ocurre la afirmación, el 30.6% manifiesta que casi siempre ocurre la afirmación y el 13.9% de los encuestados manifiesta que siempre considera aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento.

### 3.2. Prueba de normalidad

Se tuvo en cuenta lo siguiente:

H0: “la variable tiene distribución normal”

H1: “la variable no tiene distribución normal”

Estadístico de contraste: “Normalidad de Shapiro-Wilk (muestra menor de 50 datos)”

Indicador de decisión: “significancia  $> 0.05$  (5%) se acepta H0”

**Tabla 35. Prueba de normalidad**

	muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	muestra	,870	36	,087
	muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los Servicios Públicos	muestra	,865	36	,096

*Fuente: Encuesta ejecutada en la “Municipalidad del Callao, 2018”.*

#### **Interpretación:**

Ambas variables presentan significancias mayores a 0.05 (5%), Se acepta la hipótesis que los datos tienen comportamiento normal.

### 3.3. Contrastación de las Hipótesis

Los contrastes de las hipótesis tuvieron en cuenta dos tipos de hipótesis:

✓ **Hi (Hipótesis de la investigación):**

“Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables”.

✓ **Ho (Hipótesis Nula)**

“Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas”.

En el análisis se utilizaron los siguientes parámetros o indicadores

**Indicador de contraste:** “Coeficiente de Correlación de Pearson ( $r$ )”.

**Indicador de decisión:** “significancia bilateral  $p\text{-value} \leq 5\%$  (0.05)”.

#### 3.3.1. Contraste de la Hipótesis general

Hipótesis General: “El Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

**Hipótesis estadísticas:**

Hipótesis de la investigación: (Hi) “Existe influencia directa y significativa entre el Sistema de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

$$H_i = r > 0$$

Hipótesis Nula: (H<sub>0</sub>). “influencia directa y significativa entre el Sistema de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

$$H_0 = r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

**Tabla 36. Matriz de correlaciones de la hipótesis general**

		Control de Operaciones	Abastecimiento
Control de Operaciones	Correlación de Pearson	1	,994**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,994**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019*

La correlación encontrada es positiva alta (0.994 = 99.4%), con una significancia de 0.000 por lo tanto se considera aceptada la Hipótesis General y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

H. E 1: “El Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

### Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. ( $H_i = r > 0$ )

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. ( $H_o = r \leq 0$ )

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

**Tabla 37. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 1**

		Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones	Abastecimiento
Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones	Correlación de Pearson	1	,986**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019*

La correlación encontrada es positiva media ( $0,986 = 98.6\%$ ) con una significancia de 0.000 por lo tanto se considera aceptada la Hipótesis Especifica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H. E 2: “Las Técnicas de Control de Operaciones mejoran significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre las Técnicas de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. (Hi =  $r > 0$ )

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre las Técnicas de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. (Ho =  $r \leq 0$ )

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

**Tabla 38. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 2**

		Técnicas de Control de Operaciones	Abastecimiento
Técnicas de Control de Operaciones	Correlación de Pearson	1	,991**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019*

La correlación en contratada es positiva media (0,991 = 99.1%) con una significancia de 0.000 por lo tanto se considera aceptada la Hipótesis Especifica 2.

### 3.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H. E 3: “Los Procedimientos de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”.

#### Hipótesis estadísticas:

Hipótesis de la investigación: (Hi). “Existe influencia directa y significativa entre los Procedimientos de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. (Hi =  $r > 0$ )

Hipótesis Nula (Ho). “No existe influencia directa y significativa entre los Procedimientos de Control de Operaciones y el Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”. (Ho =  $r \leq 0$ )

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS V.26 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

**Tabla 39. Matriz de correlaciones de la hipótesis específica 3**

		Procedimientos de Control de Operaciones	Abastecimiento
Procedimientos de Control de Operaciones	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia con el paquete SPSS v.26, 2019*

La correlación en contratada es positiva media (0,873 = 87.3%) con una significancia de 0.000 por lo tanto se considera aprobada la Hipótesis Especifica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue “Determinar de qué manera el Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”, para cumplirlo se realizaron encuestas y análisis de datos recolectados de la “Municipalidad Provincial del Callao”.

Los resultados de la prueba de hipótesis analizada mediante las correlaciones bivariadas de Pearson, para las hipótesis planteadas en la investigación han logrado exponer que existe relación positiva moderada a alta demostrando la coherencia de la investigación y los resultados obtenidos en ella.

Con respecto a la hipótesis general: “El Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0,994 (99.4%) con un nivel de significancia bilateral de 0,000, éste resultado es válido debido a que el error es menor al aceptable de 0,05 (5%) lo cual indica que la

correlación es alta, aceptándose la hipótesis general de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Con respecto a la hipótesis específica 1 de la investigación “El Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.986, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que demuestra que el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones influye en el Abastecimiento de la municipalidad.

Con respecto a la hipótesis específica 2 de la investigación “Las Técnicas de Control de Operaciones mejoran significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.991, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que demuestra que las Técnicas de Control de Operaciones influyen en el Abastecimiento de la municipalidad.

Con respecto a la hipótesis específica 3 de la investigación “Los Procedimientos de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018”, el resultado fue favorable a la investigación en niveles de 0.873, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que demuestra que los Procedimientos de Control de Operaciones influyen en el Abastecimiento de la municipalidad.

## V. CONCLUSIONES

- 1) La investigación demuestra que un efectivo sistema de control de operaciones influye positivamente en la optimización del área de abastecimiento de la municipalidad provincial del callao, 2018, lo demuestra el indicador estadístico de Pearson a nivel del 99.4%, debido a ello es necesario.
- 2) El planeamiento del sistema de control de operaciones influye favorablemente en la optimización del área de abastecimiento de la municipalidad provincial del callao, 2018, respaldado en el indicador estadístico de Pearson con un 98.6% que es un nivel alto, como manifiestan los encuestados. Esto se debe a.
- 3) Las Técnicas de Control de Operaciones influyen favorablemente en la optimización del área de abastecimiento de la municipalidad provincial del callao, 2018, respaldado en el indicador estadístico de Pearson con un 99.1% que es un nivel alto, como manifiestan los encuestados. Esto se debe a.

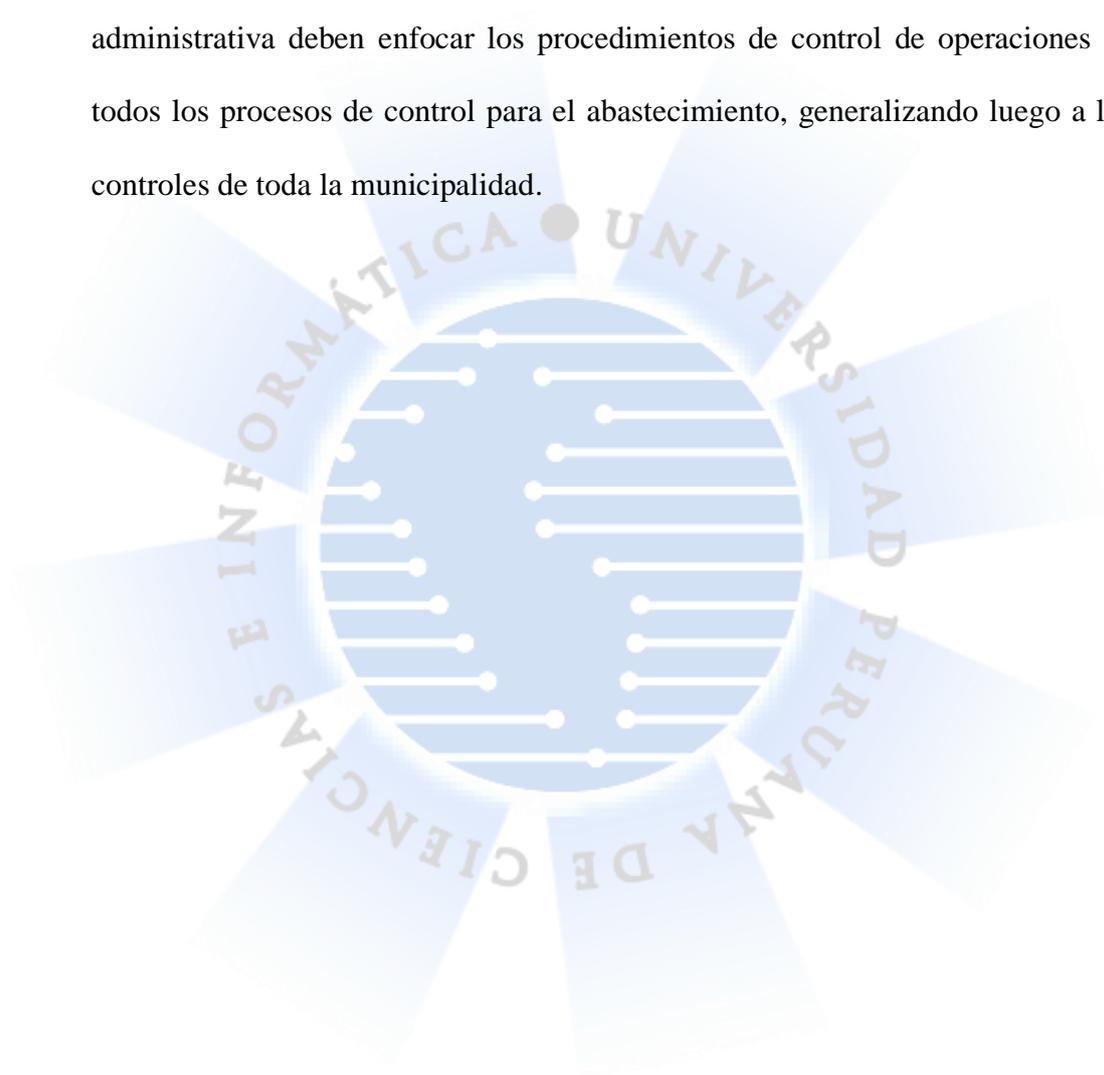
- 4) Los Procedimientos de Control de Operaciones influyen favorablemente en la optimización del área de abastecimiento de la municipalidad provincial del callao, 2018, respaldado en el indicador estadístico de Pearson con un 87.3% que es un nivel alto, como expresan los encuestados.



## VI. RECOMENDACIONES

- 1) La gerencia municipal de la municipalidad debe aprobar el sistema de control de operaciones que presentó la gerencia de abastecimientos, además de generar un manual de procedimientos para realizar el control efectivo de las operaciones que se realizan en el área de abastecimiento y generalizar a toda la municipalidad para obtener niveles aceptables de control de operaciones, ello se puede complementar con los resultados de la presente investigación que sirven para un mejor sustento del diagnóstico de la situación que se vive en los quehaceres del personal del área de abastecimiento, del almacén y áreas relacionadas.
- 2) La gerencia general de auditoría interna debe mejorar el planeamiento del control, adoptando el planeamiento del sistema de control de operaciones debido a que representa un elemento importante para el control, al considerar la operación y no solo el resultado de la operación, el planeamiento puede mejorar con la aplicación de los resultados de la presente investigación.

- 3) La gerencia municipal, la gerencia general de control interno y la gerencia administrativa deben aplicar las técnicas de control de operaciones explicadas en la presente investigación, que son específicamente para el sistema de control de operaciones.
- 4) La gerencia municipal, la gerencia general de control interno y la gerencia administrativa deben enfocar los procedimientos de control de operaciones en todos los procesos de control para el abastecimiento, generalizando luego a los controles de toda la municipalidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J; Prieto, M & Escamilla, J. (1997). Contabilidad de costos: Gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II, Edic. Cultural, Barcelona.
- Alfaro Alfaro, Gustavo (2016). El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la municipalidad provincial de talara – 2014. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2445>
- Alvarado P. (2004). El Control Interno en una Empresa Comercial en Perú: Síntesis del Control interno. (15 ed.) Lima.
- Andía Valencia Walter (2019). Manual de Gestión Pública, pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos. Perú. Ediciones Arte y Pluma.
- Bowersox, D, Closs, D & Cooper, M. (2007). Administración y Logística en la cadena de suministros. 2da Edición, Editorial Mc Graw Hill. Mexico.
- Brito, J. (1992). Contabilidad Básica e Intermedia Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Venezuela.
- Cambier Marmolejos, E.E. (2015). Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna. (Tesis doctoral inédita). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Claros R. (2012). El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación, Perú – 1º Edición - Editorial Pacífico Editores S.A.C.
- Collier David A. & Evans James R. (2009) Administración de Operaciones, Bienes, Servicios y Cadena de Valor. Segunda Edición. México. Cengage Learning Editores, S.A

- Contraloría General de la República. (2007). Control Interno, Editorial CGR, Edición de Abril, Lima-Perú
- Cooper & Librand S.A. (1997). Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.
- Cordero Ronquillo, K. Y., & Castillo Arriola, C. M. (2015). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10599>
- Córdova, M (2015). Formulación y Evaluación de Proyectos. Editorial Macro. Lima.
- Duarte, & Cáceres, S. (2016). Gestionando correctamente las compras. Revista de Logística. Publicación de Enero, Trujillo. Recuperado de <https://revistadelogistica.com/actualidad/gestionando-correctamente-las-compras/>
- Gómez, J (2013). Gestión Logística y Comercial. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
- Hernandez Sampieri Roberto; Fernandez Collado, Carlos & Baptista Lucio Maria (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición. Mexico. Interamericana Editores S.A.
- Lara, A. (2012). Toma el control de tu negocio. LID Editorial Empresarial. México.
- Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.
- Llanga Gavilanes, N. M. (2016). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11052>
- López, R (2010). Logística Comercial: Gestión Comercial y Marketing. 2da Edición. Editorial Paraninfo. Madrid.
- Mantilla, J. (2011). Control Interno, Estructura Conceptual Integral. Estados Unidos: Ecoe.
- Mantilla, S & Yolima, S. (2005). Auditoría del Control Interno. Editorial Ecoe. Bogotá.

- Martínez, F; Framiñán, J; Luna, P & García, M. (2001). Los sistemas ERP en las empresas españolas. Editorial Partida Doble. Barcelona
- Meza Melgarejo, E. R. (2017). Control interno y gestión administrativa en el Área de Abastecimientos de la Municipalidad Distrital de Huachis, periodo 2016
- Memoria Anual 2018, Municipalidad Provincial del Callao
- Mora, L (2010). Gestión Logística Integral. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Moscoso Chiriboga, E. A., & Echeverría Brito, M. J. (2015). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10470>
- Municipalidad Provincial del Callao (2015). Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017. Gerencia General de Planeamiento Presupuesto y Racionalización, Callao.
- Perdomo, A. (2004). Fundamentos de control interno. Novena edición. Editorial International. Thomson Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Plan Operativo Institucional 2018, Municipalidad Provincial del Callao
- Reyes Vilchez, C. S. (2016). Implementación de un plan de mejora en la actual cadena de abastecimiento y su efecto en el nivel de ventas de GLP a granel de la empresa 3JL Transporte S.A.C. durante el año 2015.
- Salvatierra Alomía, B. D., & Tigua Yoza, S. A. (2017). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23318>
- Sapag, N. (2011). Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación. Editorial Prentice Hall Hispanoamerica. 2da Edic. Santiago de Chile.
- Soto Ccanto, T. (2016). Evaluación del Sistema de Control Interno de la Sub Gerencia de Logística para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Provincial de Jauja.

Toro, J; Fonteboa, A; Armada, E & Santos, C. (2005). Control Interno – II: Programa de Preparación Económico para cuadros. Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS). La Habana, Cuba.

Vidal, J. (2004): El control interno operativo del área de ventas, Técnica Contable. Barcelona



The logo of the Universidad Peruana de Ciencias e Informática is a circular emblem. It features a central blue circle containing a white circuit board pattern. This central circle is surrounded by eight blue, trapezoidal segments that radiate outwards, resembling a gear or a sunburst. The text "UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA" is written in a light blue, sans-serif font around the perimeter of the emblem.

# ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		<b>METODOLOGIA</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>			
¿De qué manera el Sistema de Control de Operaciones, mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?	Determinar el Sistema de Control de Operaciones, para la mejora del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	El Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	Control de Operaciones	Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones Técnicas de Control de Operaciones Procedimientos de Control de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque: Cuantitativo</li> <li>- Tipo: Aplicada</li> <li>- Nivel: Descriptivo-explicativo</li> <li>- Diseño: No experimental y Transeccional</li> <li>- Población: 40 trabajadores de la empresa</li> <li>- Muestra: 36 trabajadores de la empresa</li> <li>- Técnicas de Investigación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Encuestas</li> <li>* Entrevistas</li> </ul> </li> <li>- Instrumentos de Investigación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cuestionarios de preguntas cerradas</li> </ul> </li> <li>- Técnicas Estadísticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Paquete estadístico para ciencias sociales (IBM SPSS versión 24)</li> </ul> </li> </ul>
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>			
¿De qué manera el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?	Determinar el Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones para la mejora del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	El Planeamiento del Sistema de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.		Procesos de Selección de Proveedores	
¿De qué manera las Técnicas de Control de Operaciones mejoran el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?	Determinar las Técnicas de Control de Operaciones para la mejora del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	Las Técnicas de Control de Operaciones mejora significativamente el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	Abastecimiento	Técnicas de Recepción y Almacenaje de compras	
¿De qué manera los Procedimientos de Control de Operaciones mejoran el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018?	Determinar los Procedimientos de Control de Operaciones para la mejora del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.	Los Procedimientos de Control de Operaciones mejoran significativamente el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial del Callao, 2018.		Control y Seguimiento de Procesos y Materiales.	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

**\* Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable 1: Control de Operaciones**

VARIABLE		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICES	ESCALA	ITEMS
Variable 1	Control de Operaciones	Velasco (2009) explica que el sistema de control de operaciones incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables. (Martínez, 2005) señala que varios entienden el termino control de operaciones, como los pasos que sigue una empresa para evitar los fraudes del personal. En realidad, tales medidas son una pequeña parte de éste.	El sistema de control de operaciones es un proceso técnico, imparcial y transparente que debe cumplir con el planeamiento de control, contar con las adecuadas técnicas de control y ejecutar los mejores procedimientos de control para garantizar los resultados buscando la mejora continua de las organizaciones.	Planeamiento del Control de Operaciones	Planificación	Ordinal	P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?
						Ordinal	P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?
						Ordinal	P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?
					Política de Control	Ordinal	P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?
						Ordinal	P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?
						Ordinal	P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?
				Técnicas de Control de Operaciones	Ordinal	P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?	
					Ordinal	P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?	
					Ordinal	P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego monitorear en el Control de Operaciones?	
				Monitoreo	Ordinal		

					Ordinal	P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?
					Ordinal	P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones?
			Procedimientos de Control de Operaciones	Procedimientos	Ordinal	P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?
					Ordinal	P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?
			Seguridad	Seguridad	Ordinal	P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?
					Ordinal	P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso?
					Ordinal	P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuado de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?

Fuente: Elaboración propia, 2018.

**\* Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable 2: Abastecimiento**

VARIABLE		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICES	ESCALA	ITEMS
Variable 2	Abastecimiento	Mora (2010) Menciona que el abastecimiento no es una función exclusiva de la unidad de adquisiciones, sino un proceso consistente en múltiples actividades donde interactúan diversos actores, como otros departamentos, clientes internos y externos, proveedores, compradores, ciudadanos, etc	Se refiere al proceso ingreso de bienes y servicios a la organización utilizando las técnicas adecuadas de selección de proveedores, negociación de compras, seguimiento de órdenes de compra, recepción, almacenamiento o y distribución de materiales en la organización.	Procesos de Selección de Proveedores	Proveedores	Ordinal	P17. Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento?
						Ordinal	P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores?
					Control de Adquisiciones	Ordinal	P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones?
						Ordinal	P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento?
						Ordinal	P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua?
				Materiales	Ordinal	P22. ¿Considera que los materiales se recepcionan con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos?	
					Ordinal	P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?	
					Ordinal	P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad de entrega?	
				Proceso de Liquidación	Ordinal	P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad?	
					Ordinal	P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados?	
Almacén	Ordinal						
	Ordinal						

				Control y seguimiento de procesos y materiales	Control de Materiales	Ordinal	P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?
						Ordinal	P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?
					Eficiencia	Ordinal	P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control de operaciones?
						Ordinal	P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?

Fuente: Elaboración propia, 2018.

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario 1

#### Control de Operaciones

Estimados señores (as), se ha diseñado el presente cuestionario con el objetivo de evaluar su percepción sobre el Sistema de Control Interno para el proyecto: “**Sistema de Control de Operaciones para la mejora del área de Abastecimiento, en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018**”. Estos datos serán de mucha importancia para gestionar el Abastecimiento en la entidad. Por lo que se le ruega responder las alternativas de manera imparcial y objetiva. Recuerde que el presente instrumento es anónimo.

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Edad:.....Área: .....Género: M ( ) F ( )

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. ¿Considera Ud. que el planeamiento de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrolla de manera efectiva?	1	2	3	4	5
P2. ¿En su opinión, es importante una eficiente planificación del Control de Operaciones para todas las operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
P3. ¿Ha observado que los objetivos de la Gerencia de Abastecimiento se plantearon teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo operativo?	1	2	3	4	5
P4. ¿Podría afirmar que las políticas de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento cumplen los estándares del sector público?	1	2	3	4	5
P5. ¿Considera Ud. que la Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad fomenta una cultura de valores en el personal orientada al control preventivo?	1	2	3	4	5
P6. ¿En su experiencia las técnicas de Control de Operaciones utilizadas en la Gerencia de Abastecimiento cumplieron los objetivos planificados?	1	2	3	4	5
P7. ¿Considera Ud. que la técnica del estudio general de Control de Operaciones aplicada en la Gerencia de Abastecimiento es eficiente?	1	2	3	4	5

P8. ¿Ha observado que la Gerencia de Abastecimiento utilizo las técnicas de Análisis Inspección – Confirmación en el control interno operativo?	1	2	3	4	5
P9. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal de todas las áreas de la Gerencia de Abastecimiento para luego supervisar y monitorear en el Control de Operaciones?	1	2	3	4	5
P10. ¿La Gerencia de Abastecimiento establece y controla los límites de aceptación de riesgos en todas las actividades del Control de Operaciones operativo?	1	2	3	4	5
P11. ¿Cree usted que se debe realizar una auditoria trimestral para un mejor Control de Operaciones operativo?	1	2	3	4	5
P12. ¿En el desarrollo de sus actividades considera que se ejecutan adecuadamente los procedimientos de Control de Operaciones?	1	2	3	4	5
P13. ¿Considera adecuado el alcance o la extensión de los procedimientos del Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento?	1	2	3	4	5
P14. ¿En su opinión los procedimientos de Control de Operaciones en la Gerencia de Abastecimiento se desarrollan en los momentos más oportunos?	1	2	3	4	5
P15. ¿Ha observado usted que los registros y archivos de las observaciones de Control de Operaciones se administran con la debida seguridad del caso?	1	2	3	4	5
P16. ¿Cree usted que los procedimientos adecuado de Control de Operaciones reducen los riesgos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?	1	2	3	4	5

*¡Muchas gracias! su gentil colaboración será importante para nosotros*

## Cuestionario 2

### Abastecimiento

Estimados señores (as), se ha diseñado el presente cuestionario con el objetivo de evaluar su percepción sobre el Abastecimiento para el proyecto: “**Sistema de Control de Operaciones para la mejora del área de Abastecimiento, en la Municipalidad Provincial del Callao, 2018**”.

Estos datos serán de mucha importancia para gestionar el Abastecimiento en la entidad. Por lo que se le ruega responder las alternativas de manera imparcial y objetiva. Recuerde que el presente instrumento es anónimo.

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Edad:.....Área: .....Género: M ( ) F ( )

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P17. ¿Considera que los procesos de selección de proveedor son siempre transparentes en la Gerencia de Abastecimiento?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P18. ¿Ha observado errores del personal por razones emotivas o de estados de ánimo al seleccionar proveedores?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P19. ¿En su opinión, la Gerencia de Abastecimiento cuenta con los registros adecuados para el control de operaciones de las adquisiciones?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P20. ¿Considera que el presupuesto de las adquisiciones satisface con eficacia los requerimientos de materiales recepcionados en la Gerencia de Abastecimiento?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P21. ¿En su opinión, existe un adecuado liderazgo en la Gerencia de Abastecimiento que fomente la cultura de control frecuente y la mejora continua?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P22. ¿Considera que los materiales se recepcionan con oportunidad suficiente para realizar las entregas en los tiempos establecidos?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P23. ¿Considera Ud. que se adquieren materiales con la adecuada vigencia o periodo de caducidad?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P24. ¿Podría afirmar que los procesos de liquidación de facturas a proveedores influyen en la calidad y oportunidad de entrega?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

P25. ¿Ha observado presencia de materiales deteriorados, obsoletos e inutilizados en el almacén central de la Municipalidad?	<input type="radio"/>				
P26. ¿Considera adecuado el desempeño de control en los materiales almacenados?	<input type="radio"/>				
P27. ¿Ha observado en alguna oportunidad errores en el control errores en el control de materiales que resguarda el almacén central?	<input type="radio"/>				
P28. ¿En alguna oportunidad considero manejable el nivel de riesgo en la seguridad del almacén central de la Municipalidad?	<input type="radio"/>				
P29. ¿Considera eficiente el personal de la Gerencia de Abastecimiento para las labores de seguimiento y control interno?	<input type="radio"/>				
P30. ¿Es aceptable el nivel de riesgo de presencia de contingencias por aspectos operativos en la Gerencia de Abastecimiento?	<input type="radio"/>				

*¡Muchas gracias! su gentil colaboración será importante para nosotros.*



**Anexo 3. Base de datos**

	Edad	Género	V1: SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES														V2: ABASTECIMIENTO																
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
Colaborador1	48	1	3	2	2	1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	5	5	3	3	4	3	3	4	3	1	3	5	5	
Colaborador2	25	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
Colaborador3	48	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3		
Colaborador4	25	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	
Colaborador5	38	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
Colaborador6	28	1	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	
Colaborador7	43	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	
Colaborador8	31	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
Colaborador9	28	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	
Colaborador10	31	1	2	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	4	1	1	3	3	3	3	1	4	3	3	
Colaborador11	40	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
Colaborador12	49	1	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	
Colaborador13	35	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
Colaborador14	53	1	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	5	3	3
Colaborador15	40	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
Colaborador16	52	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Colaborador17	37	1	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	5	3	5	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1	3	
Colaborador18	40	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4
Colaborador19	28	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4
Colaborador20	36	1	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador21	48	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	5	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Colaborador22	30	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	5	3	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5
Colaborador23	20	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Colaborador24	55	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5

Colaborador25	24	1	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5
Colaborador26	28	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
Colaborador27	33	1	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Colaborador28	38	1	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5
Colaborador29	36	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	4	3
Colaborador30	50	1	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4
Colaborador31	27	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4
Colaborador32	39	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	3
Colaborador33	22	1	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2
Colaborador34	19	2	2	5	2	4	3	4	3	2	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4	2	3	5	2	4	3	2	3	4	3	3	3
Colaborador35	30	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	3	2	3	2	3	2	3
Colaborador36	34	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2

Fuente: Encuesta ejecutada en la "Municipalidad del Callao, 2018".

**Anexo 4. Evidencia de similitud digital**

SISTEMA DE CONTROL DE  
OPERACIONES PARA LA  
MEJORA DEL ÁREA DE  
ABASTECIMIENTO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DEL CALLAO, 2018

*por* León La Rosa Miguel Fernando

---

**Fecha de entrega:** 28-nov-2020 01:42p.m. (UTC-0600)

**Identificador de la entrega:** 1458754116

**Nombre del archivo:** Tesis\_Miguel\_Leon\_La\_Rosa\_aprobado.docx (2.56M)

**Total de palabras:** 22326

**Total de caracteres:** 120161

## SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.wikipedia.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.peru.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
11	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
12	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
13	<a href="https://repositorio.unam.edu.pe">repositorio.unam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
14	<a href="https://www.unac.edu.pe">www.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
15	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
16	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="https://zagan.unizar.es">zagan.unizar.es</a> Fuente de Internet	<1%
18	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
19	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

[www.municallao.gob.pe](https://www.municallao.gob.pe)

20 Fuente de Internet <1%

---

21 [repository.unimilitar.edu.co](https://repository.unimilitar.edu.co) Fuente de Internet <1%

---

---

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

## 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: LEÓN LA ROSA MIGUEL FERNANDODNI: 44089651 Correo electrónico: m.leon.la.rosa@gmail.comDomicilio: CALLE MANUEL PIQUERAS N° 190 - DPTO 201 SAN BORJATeléfono fijo: 4750674 Teléfono celular: 991 287 042

## 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

«SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE  
ABASTECIMIENTO, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018»

## 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (x) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

 Sí, autorizo el depósito total. Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_ No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
en la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de  
AGOSTO de 2020.

Huella digital

Firma



## Anexo 6. Formatos de validación de Instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

**“SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018”**

Autor del Instrumento: Bachiller LEON LA ROSA, MIGUEL FERNANDO

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Bueno

Lima, 12 de diciembre del 2019.

  
Mg. Rubén E. Hermoza Ochante  
Reg. CIP N° 167882

DOCENTE  
Firma del Experto Informante  
DNI: 80037740 Telf./Cel.: 941463983

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ESCALANTE CANO, ERIC JULIÁN  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller LEON LA ROSA, MIGUEL FERNANDO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				/	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					/
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					/
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					/
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					/
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				/	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					/
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					/

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

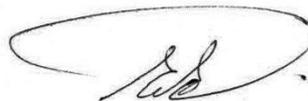
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

90%  
 .....

Lima, 12 de diciembre del 2019.



**Firma del Experto Informante**

DNI: 08422343. Telf./Cel.: 084722343.....

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: SALAZAR QUISPE, ROBERT  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:  
**“SISTEMA DE CONTROL DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2018”**  
 Autor del Instrumento: Bachiller LEON LA ROSA, MIGUEL FERNANDO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

MUY BUENO

.....

Lima, 12 de diciembre del 2019.

  
**Firma del Experto Informante**  
 DNI: 43450731 Telf./Cel.: 989563773