



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA CON EL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CAJAMARCA S.A. EN EL AÑO 2015”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jorge Humberto Cabrera Linares

Bach. Manuel Enrique Vásquez Martos

Asesor:

MBA Gilmer Roberto Arribasplata Lozano

Cajamarca – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, APRUEBAN la tesis desarrollada por los Bachilleres Jorge Humberto Cabrera Linares y Manuel Enrique Vásquez Martos denominada:

"RELACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y EL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CAJAMARCA S.A. EN EL AÑO 2015".

MBA. Gilmer Roberto Arribasplata Lozano
ASESOR

CPC. Cristian Céspedes Ortis
JURADO
PRESIDENTE

CPC. Fernando Sánchez Vigo
JURADO

CPC. Martín Aliaga Camacho
JURADO

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre: Genaro,
Porque aún ausente está presente
Cuidándome y guiándome desde el cielo.

Jorge.

A mis padres, porque gracias
a sus esfuerzos, dedicación y confianza
he tenido la oportunidad de estudiar
la carrera de Administración.
A mis docentes a lo largo de
la carrera, por su paciencia y
dedicación para conmigo.

Manuel.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte,
por acogerme en sus aulas; a mis
maestros por sus enseñanzas;
a mi esposa por su respaldo ,
a mi madre por inculcarme
valores, a mis hijos por brindarme
su colaboración y ver cristalizado
este proyecto, a mis hermanas por
su aliento moral e incondicional.

A todas aquellas personas
que contribuyeron a la
Realización del presente
trabajo de investigación.

LOS AUTORES

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación.....	16
1.3.1. Justificación Teórica	16
1.3.2. Justificación Práctica.....	16
1.3.3. Justificación Social	16
1.4. Limitaciones.....	17
1.5. Hipótesis.....	17
1.6. Objetivos.....	17
1.6.1. Objetivo general	18
1.6.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Internacional	19
2.1.2. Nacional..	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Bases Legales.....	23
2.2.1.1. Ley de Contrataciones del estado (Ley N° 30225).....	23

2.2.1.2. Resolución de Gerencia General N° 083-2014-GG/EPS SEDACAJ S.A.....	27
2.2.2. Historia de la Empresa	28
2.2.2.1. Misión	28
2.2.2.2. Visión.....	29
2.2.3. Gestión Logística.....	31
2.2.3.1. Definición	31
2.2.3.2. Aspectos Generales	32
2.2.3.3. Filosofía.....	33
2.2.3.4. Parte fundamental	34
2.2.3.5. Gestión de la Cadena de Suministro(SCM)	35
2.2.3.6. Beneficios del "Just in Time"	35
2.2.3.7. Beneficios de la negociación con proveedores.....	36
2.2.3.8. Beneficios del "Push y Pull"	36
2.2.4. Procedimiento de compras.....	36
2.2.4.1. La determinación estándar	37
2.2.4.2. Planificación de las compras.....	37
2.2.4.3. Desarrollo de las especificaciones	38
2.2.4.4. La investigación y selección de proveedores.....	39
2.2.4.5. Análisis de valor	39
2.2.4.6. La financiación.....	40
2.2.4.7. La negociación de los precios.....	40
2.2.4.8. Generar la compra.....	40
2.2.4.9. Orden de compra.....	41
2.2.4.9.1. Importancia.....	42
2.2.4.10. Contrato de suministro de administración.....	43
2.2.4.11. El control de inventarios y almacenes.....	43
2.2.4.12. Enajenaciones y otras funciones relacionadas.	43
2.2.4.13. Requisición.	44

2.2.4.14. Cotización.....	44
2.2.4.15. Selección del proveedor.	45
2.2.5. Variables.....	45
2.2.5.1. Definición	45
2.2.5.2. Tipo de variables y sus características.....	46
2.2.5.2.1. Según su naturaleza	46
2.2.5.2.2. Según su dominio	47
2.2.5.2.3. Según su amplitud	49
2.2.5.2.4. Según su nivel de abstracción.....	49
2.2.5.2.5. Según carácter de las escalas	50
2.2.5.3. Importancia	51
2.2.5.4. Ventajas y beneficios	51
2.2.5.5. Desventajas.....	52
2.2.5.6. Dimensiones e indicadores.....	52
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	53
3.1. Operacionalización de variables.....	54
3.2. Diseño de investigación.....	56
3.3. Unidad de estudio	56
3.4. Población.....	56
3.5. Muestra.....	56
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	56
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	57
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	58
4.1. Objetivo General.....	59
4.2. Objetivos Específicos	60
4.2.1. Objetivo Específico N° 01.....	61
4.2.2. Objetivo Específico N° 02.....	62
4.2.3. Objetivo Específico N° 03.....	63
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES	68

RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: VARIABLES - DIMENSIONES	51
TABLA N° 02: DIMENSIONES - INDICADORES.....	51
TABLA N° 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	52
TABLA N° 04: RESULTADOS DE ENCUESTAS	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01:	ESQUEMA DE UNA LICITACIÓN PÚBLICA Y CONCURSO PÚBLICO DE SERVICIOS EN GENERAL Y MODALIDAD MIXTA.....	23
FIGURA N° 02:	ESQUEMA DE UN CONCURSO PÚBLICO DE CONSULTORÍAS	5
FIGURA N° 03:	ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL	54
FIGURA N° 04:	ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA OBRAS	5
FIGURA N° 05:	ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA CONSULTORÍAS	5
FIGURA N° 06:	ESQUEMA DE SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES	5
FIGURA N° 07:	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CAJAMARCA S.A.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Relación entre la Gestión Logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015	51
GRÁFICO N° 02: Relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión determinación estándar en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015	59
GRÁFICO N° 03: Relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión planificación de las compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015	60
GRÁFICO N° 04: Relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión desarrollo de las especificaciones en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015	62

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar la relación de la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca, en el año dos mil quince.

La unidad de análisis fue en la propia empresa, la población y muestra lo conformaron los Jefes de División, responsables de realizar los requerimientos de compras, conformado por quince colaboradores.

En ese sentido, se realizó una investigación descriptiva, transversal y no experimental, que permitió describir los procesos de adquisiciones en la Empresa, con la finalidad de mejorar la gestión logística y el proceso de compras, el servicio a los clientes y pago a proveedores.

El método usado fue el de análisis, se obtuvo información a partir de la encuesta por cuestionario aplicada a los colaboradores involucrados en el área, además de un análisis bibliográfico y documental. Concluimos que la empresa materia de estudio no realizó adecuadamente la gestión logística y el proceso de compras por falta de control, se propuso un Plan, que involucra acciones de mejora de los subprocesos del proceso de compras, monitoreo en las adquisiciones, que redunde en beneficio de la buena marcha de la misma, de los clientes y proveedores.

Palabras Claves: Gestión Logística, Proceso de compras, Requerimiento, Contrataciones con el Estado.

ABSTRACT

The purpose of this paper was to determine the relationship between logistics management and the purchasing process in the Cajamarca Sanitation Services Provider Company, in the year two thousand and fifteen.

The unit of analysis was in the company itself, the population and shows were formed by the Division Chiefs, responsible for carrying out the procurement requirements, consisting of fifteen employees.

In this sense, a descriptive, transversal and non-experimental research was carried out, which allowed describing the procurement processes in the Company, in order to improve logistics management and the purchasing process, customer service and payment to suppliers.

The method used was that of analysis, information was obtained from the questionnaire survey applied to the collaborators involved in the area, as well as a bibliographic and documentary analysis. We conclude that the study company did not adequately perform the logistics management and the purchasing process due to lack of control, a Plan was proposed, which involves actions to improve the subprocesses of the procurement process, monitoring in acquisitions, which will benefit of the good running of it, of customers and suppliers.

Keywords: Logistics Management, Purchasing Process, Requirement, Contracting with the State.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las empresas a nivel internacional, nacional y local no están exentas de manifestar inconsistencias en su funcionamiento; razón por la cual es necesario implementar medidas de corrección oportunas y coherentes para superar inconvenientes, acordes con la tecnología y los nuevos reglamentos emanados del mismo Estado que permiten regular los procedimientos materia de estudio.

Según Rey, M. (2010), La primera década del siglo XXI ha consolidado la visión empresarial de la logística y la gestión de la cadena de abastecimiento en las firmas regionales de Latinoamérica. Antes de 1999 existían muy pocas escuelas de formación en temas logísticos, las organizaciones contaban con áreas de ventas y operaciones donde se ejecutaban funciones de gestión de la cadena de abastecimiento sin ningún foco especializado y pocas firmas realmente contaban con un sistema de indicadores de desempeño para hacer seguimiento a la operación logística de propios o terceros.

En el trabajo de Venegas (2013), comprende el análisis y la mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones en una empresa del Estado del sector hidrocarburos, de manera que éstos se desarrollen de forma eficiente en el manejo de los recursos como tiempo y costos.

Mientras que Becerra, A. (2012) asegura que "El costo logístico del Perú, que es una forma de medir la brecha logística, oscila entre 30% y 35%, mientras que en Chile está entre 16% y 17%, y en Colombia es de 22%. Esto demuestra que movilizar un mismo producto hacia los mercados cuesta más en el país, lo que impacta directamente en la capacidad para competir de las empresas".

Lo que inicialmente se investigó es el marco legal de las contrataciones en esta empresa del Estado y los procedimientos son realizados por el Departamento de Logística de la empresa, que se rigen estrictamente bajo el Reglamento de Contrataciones. Además con el soporte que dieron los conceptos teóricos, el diagnóstico y el análisis de mejora se pudo concretar la propuesta de mejora a desarrollarse optimizando el proceso materia de estudio.

Así mismo, es importante mencionar que en el Departamento de Logística de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. nunca se había realizado

estudios de mejora de procesos. Con la implementación de estas propuestas queremos comprobar, ordenar y estabilizar los procesos, así como las principales causas que mermaban su productividad. Es importante mencionar que este estudio de investigación se trata de encontrar técnicas y/o procesos que permitan reducir tiempos y costos.

En ese sentido, resulta importante el presente trabajo por la importancia de la empresa en el sector servicios, y tratar de reducir los tiempos y costos que es un factor determinante para lograr la satisfacción tanto de los proveedores así como de la empresa misma.

El artículo denominado: "DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DEL ESTADO PERUANO" (SE@CE) donde nos especifica que el Gobierno Peruano ha decidido que las compras estatales se realicen a través del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SE@CE), pues considera que permitirá: integración y automatización de los procesos de compras estatales, eficiencia, difusión, competencia y transparencia en el manejo de los recursos del Estado. A pesar de los beneficios que traería el nuevo sistema, existen personas e instituciones que se oponen a su implementación. Algunos consideran que no es el momento oportuno, que se requerirá de una intensiva capacitación del personal, que no se tiene la infraestructura adecuada, o que no se generará mayor transparencia. Esta investigación ha buscado contribuir con los esfuerzos nacionales para la utilización de sistemas electrónicos en las compras públicas, con un estudio que sirva como base para el planteamiento de directrices generales a considerar en la definición de la estrategia de implementación.

Es necesario concluir que el proceso de contrataciones con el estado debe marcar la diferencia, insertando a las empresas a la tecnología actual, capacitando a su personal, con la finalidad de mostrar transparencia y generar confianza en la población, evitando deficiencias en los procesos materia de estudio.

Es importante la disposición del mismo empresariado, para brindar las facilidades que el caso requiera y que las disposiciones emanadas del estado cumplan su cometido, sobre todo en aras de la transparencia y cumplimiento de la ley. La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. no es la excepción, los procesos de compra y pago a proveedores se vuelven engorrosos por la demora en la emisión de las órdenes de compras, por tanto se requiere tomar la medida correctiva pertinente para solucionar dicho inconveniente, y de esta manera agilizar los procedimientos, superando el malestar creado en los proveedores, que formulan reclamos de manera reiterada.

En este contexto es de vital importancia hacer una descripción y análisis de las deficiencias encontradas, reflexionar y levantar observaciones, puesto que afectan el funcionamiento de

dicha división. Estos hechos influyen negativamente, está de por medio la consecución de objetivos específicos y generales.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

Para la identificación de la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. se utilizaron las encuestas por cuestionario para identificar las actividades involucradas en dicho proceso.

1.3.2. Justificación Práctica

Con la identificación de la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A, se obtuvieron datos reales que sirvieron como medio para solucionar los problemas existentes en dicho proceso.

1.3.3. Justificación Social

Para la identificación de la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. se utilizaron instrumentos validados y confiables, que pueden ser usados en posteriores investigaciones, empresas similares y en otros contextos; además quedaron marcadas las pautas para futuras correcciones o modificaciones que se puedan realizar la identificación de la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras.

La gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. son deficientes por la lentitud con que se realizan y por el proceso burocrático que innecesariamente tienen que seguir, pasando por once revisiones : la división de logística realiza el requerimiento y/o pedido, la

gerencia de planificación realiza la certificación presupuestal, la División de Contabilidad revisa las cuentas contables del pedido para poder hacer la orden de compra, ésta posteriormente tiene que ser firmada por la Gerencia General y Gerencia de Administración y Finanzas, y nuevamente retorna a la División de Contabilidad para que la factura sea procesada contablemente y seguidamente para el pago correspondiente, sin contar el proceso de emisión de cheques de gerencia, el cual demora como mínimo 48 horas, dependiendo de la disponibilidad del banco Scotiabank, ya que se trabaja con una cuenta de fideicomiso. Todo esto tiene que llevarse a cabo de una forma correcta, ya que si faltara algún documento o existiera algún error en las revisiones correspondientes se tendría que realizar todo el proceso nuevamente, lo cual es muy frecuente en los procesos diarios de dichas Divisiones. Todos estos procesos pueden ser reducidos en tiempo a cuatro o cinco procesos como máximo, con el apoyo de Sistemas de Información actualizados y eficientes.

Es necesario el desarrollo de este trabajo, para la identificación de los problemas existentes dentro de uno de los procesos internos de la empresa, para posteriormente proponer un modelo de mejora, que beneficiará tanto a los trabajadores como a usuarios, que en este caso es la población cajamarquina.

1.4. Limitaciones

En el desarrollo del presente trabajo, se ha encontrado dificultades como la disposición del mismo personal que labora en la empresa para colaborar con los requerimientos emanados del mismo proceso, que se refieren en gran medida a la recolección de datos.

La apertura de sistemas de información se rige por horarios y resultan insuficientes para las consultas respectivas.

1.5. Hipótesis

- La gestión logística está relacionada significativamente con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Conocer la relación entre la Gestión Logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión determinación estándar en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.
- Determinar la relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión planificación de las compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.
- Determinar la relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión desarrollo de las especificaciones en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

(Bohorquez y Puello, 2013) en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia, en una tesis para titulación en Administración de Empresas sustentaron “Diseño De Un Modelo De Gestión Logística Para Mejorar La Eficiencia Organizacional De La Empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. En El Municipio De Turbaco, Bolívar”, siendo el objetivo general de esta investigación: Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A.; para lo cual desarrollaron una investigación descriptiva, siendo la población y muestra constituida por la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A.

Las conclusiones de esta investigación nos indican que la recolección de datos sobre la empresa CORALINAS & PISOS S.A. COSPISOS S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.

(Gómez, 2003) en la ciudad de Manizales – Colombia, en una tesis de maestría en Administración sustentó “Propuesta De Un Modelo De Gestión Logística De Abastecimiento Internacional En Las Empresas Grandes E Importadoras De Materia Prima. Caso Manizales”, siendo el objetivo general de esta investigación: Determinar y diseñar las estrategias logísticas de abastecimiento internacional de las empresas grandes e importadoras de materia prima, mediante un modelo de gestión. Caso Manizales; para lo cual desarrolló una investigación exploratoria, siendo la población cincuenta y nueve (59) empresas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que aunque la formación académica especializada en las empresas y en general en todas las entidades que intervienen en la logística tiene un concepto favorable, no se entiende porque en las empresas aún existe los vacíos conceptuales referente a la logística y sobre todo en su aplicación como integrador de la empresas y sus procesos, es posible que aunque los directores de logística sean profesionales y con títulos de postgrado, no sean los adecuados para los cargos que están manejando, o tal vez, desde la gerencia estratégica de las empresas no se tiene el concepto de integración de la logística y por eso separan

sus funciones sin tener en cuenta que deben existir lazos más fuertes entre los diferentes subsistemas de la logística.

(Araya, 2009) en la ciudad de San José – Costa Rica, en una tesis de maestría en Gerencia de Proyectos de Desarrollo sustentó "Estrategia De Mejoramiento En La Gestión De Compras De La Dirección De Servicios Institucionales De La CCSS", siendo el objetivo general de esta investigación: Elaborar una estrategia de mejoramiento a la gestión de compras de la Dirección de Servicios Institucionales en la CCSS, mediante una investigación sobre la labor actual y la normativa existente, con el propósito de asegurar una práctica estandarizada, legal y transparente de los procesos de contratación; para lo cual desarrolló una investigación descriptiva, siendo la población el conjunto de expedientes de compra ejecutados durante el periodo 2008. La conclusión de esta investigación es que hay una gran deficiencia en la capacitación técnica de los funcionarios, tanto gestores de compras, como los administradores de los concursos. Aspecto valorado tanto en análisis de expedientes como en entrevistas realizadas.

(Restrepo, 2011) en la ciudad de Antioquia – Colombia, en una tesis para titulación en Ingeniero Administrador, sustentó "Propuesta de Mejora al Proceso de Compras Internacionales para la Gerencia de Entretenimiento de Almacenes Éxito S.A.", siendo el objetivo general de esta investigación: Realizar una propuesta de mejora al proceso de compras internacionales de la gerencia de entretenimiento de Almacenes Éxito, desde la compra en el extranjero ya sea directamente al proveedor, o por medio de un intermediario comercial, pasando por la logística internacional encargada del trámite de mercancías a nuestras bodegas y terminando por el proceso de distribución nacional a cada uno de los puntos de venta; para lo cual desarrolló una investigación exploratoria y concluyente, siendo la población todos los trabajadores de la empresa. La conclusión de esta investigación es que se logró consolidar la documentación del proceso existente de compras internacionales para la gerencia de entretenimiento a través de la compilación de la información recolectada en entrevistas personales, encuestas, portal corporativo y el conocimiento personal del autor acerca del proceso, canalizadas por de una serie de reglas y herramientas de gestión de procesos como la documentación escrita del proceso, cuadro de identificación del proceso y el diagrama de flujo.

(Barrios y Méndez, 2012) en la ciudad de Bogotá – Colombia, en una tesis para titulación en Ingeniero Industrial sustentaron "Propuesta De Mejoramiento Del Proceso De Compras, Teniendo En Cuenta Su Integración Con Los Procesos

Comercial Y Planeación De Producción Para La Empresa ARTPRINT LTDA.”, siendo el objetivo general de esta investigación: Diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso de compras, teniendo en cuenta su integración con los procesos, comercial y planeación de producción para la empresa ARTPRINT LTDA., buscando alinear su operatividad con las políticas de calidad de la compañía.; para lo cual desarrollaron una investigación descriptiva, siendo la población y muestra constituida por la empresa ARTPRINT LTDA. La conclusión de esta investigación es que mediante el análisis sistemático de las áreas de la compañía y sus indicadores se logró establecer que las áreas con mayor oportunidad de mejora son comercial, planeación de producción, y compras, siendo estos los causantes de la mayor cantidad de pedidos no conformes.

2.1.2. Nacional

(Alarco, 2014) en la ciudad de Lima – Perú, en una tesis para titulación en Ingeniero Estadístico e Informático sustentó “Mejora Del Proceso De Gestión En Una Empresa Prestadora De Saneamiento Basado En Balanced Scorecard”, siendo el objetivo general de esta investigación: Diseñar un adecuado modelo de gestión de indicadores basado en Balanced Scorecard que permita a la empresa prestadora de saneamiento hacerlas más eficientes, respecto al cumplimiento de metas establecidas por el ente supervisor (SUNASS) y el sector (MVCS); para lo cual desarrolló una investigación descriptiva, siendo la población todas las Empresas Prestadoras de Servicios a nivel nacional. La conclusión de esta investigación es que el Balanced Scorecard es una metodología eficiente y eficaz para la administración de la estrategia de las empresas de saneamiento, utilizarla adecuadamente permite medir las operaciones realizadas por la organización y tomar las acciones necesarias para el logro de los objetivos a alcanzar.

(Alemán, 2014), en la ciudad de Trujillo – Perú, en una tesis para titulación en Ingeniería Civil, sustentó “Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordan S.R.L. De La Ciudad De Tumbes”, siendo el objetivo general de esta investigación: Proponer un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes; para lo cual desarrolló una investigación descriptiva, siendo la población en estudio todas Empresas Constructoras de la Provincia de Tumbes. En conclusión se propuso un plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, basada en dos criterios, la primera es la Selección de Proveedores y la segunda es el Control de Materiales en Obra.

(Espino, 2016), en la ciudad de Lima – Perú, en una tesis para titulación en Ingeniería Industrial sustentó “Implementación De Mejora En La Gestión Compras Para Incrementar La Productividad En Un Concesionario De Alimentos”, siendo el objetivo general de esta investigación: Elaborar la implementación de mejora en la gestión compra orientada a incrementar la productividad en una pequeña empresa de Concesionario de alimentos; para lo cual desarrolló una investigación no experimental, siendo la población todos los empleados que laboran en la empresa, siendo un total de doce trabajadores. La conclusión de esta investigación es que se ha podido determinar que los principales problemas con los que este tipo de empresas se enfrentan tienen que ver en su gran mayoría con la deficiente gestión compras: como sobrecostos en los productos, sobrecostos en las horas del personal, pérdida de tiempo en los procesos, baja productividad y disminución en la demanda de clientes atendida.

(Venegas, 2013), en la ciudad de Lima – Perú, en una tesis para titulación en Ingeniería Industrial sustentó “Análisis y Mejora de los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de una Empresa del Estado en el Sector Hidrocarburos”, siendo el objetivo general de esta investigación: Plantear alternativas de mejora que optimicen los procesos de adquisiciones y contrataciones con respecto a tiempos y costos ; para lo cual desarrolló una investigación no experimental - descriptiva, siendo la población todos los empleados que laboran en la empresa. La conclusión de esta investigación es que la gestión logística no solo abarca el Departamento de Logística, sino también al originador, debido a que éste inicia la cadena logística al generar sus requerimientos de bienes y servicios, los cuales deben tener de manera clara las especificaciones técnicas y términos de referencia para llevar a cabo con normalidad un proceso de contratación.

(Chávez, 2016) en la ciudad de Trujillo – Perú, en una tesis para titulación en Ingeniero Industrial sustentó “Propuesta De Mejora En La Gestión Logística Del Almacén De Repuestos De Vehículos Pesados Para Reducir Los Costos De La Empresa Mannucci Diesel S.A.C.”, siendo el objetivo general de esta investigación: Reducir los costos de la empresa MANNUCCI DIESEL SAC., mediante la propuesta de mejora en la gestión logística de su almacén de repuestos de vehículos pesados; para lo cual desarrolló una investigación aplicada – pre experimental, siendo la población la empresa Mannucci Diesel S.A.C.. La conclusión de esta investigación es que se realizó un diagnóstico de los procesos en las áreas de almacén de repuestos y mantenimiento de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. lo que posteriormente permitió reducir los costos de la empresa mediante la propuesta de mejora en la gestión logística de su almacén de repuestos de vehículos pesados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases Legales

2.2.1.1. Ley de Contrataciones del estado (Ley N° 30225)

La Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, entró en vigencia el 9 de Enero del 2016 junto con su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF.

Este año 2017, la Ley fue modificada de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1341 publicado el 7 de Enero y el Decreto Supremo N° 056-2017 publicado el 19 de Marzo en el diario oficial El Peruano.

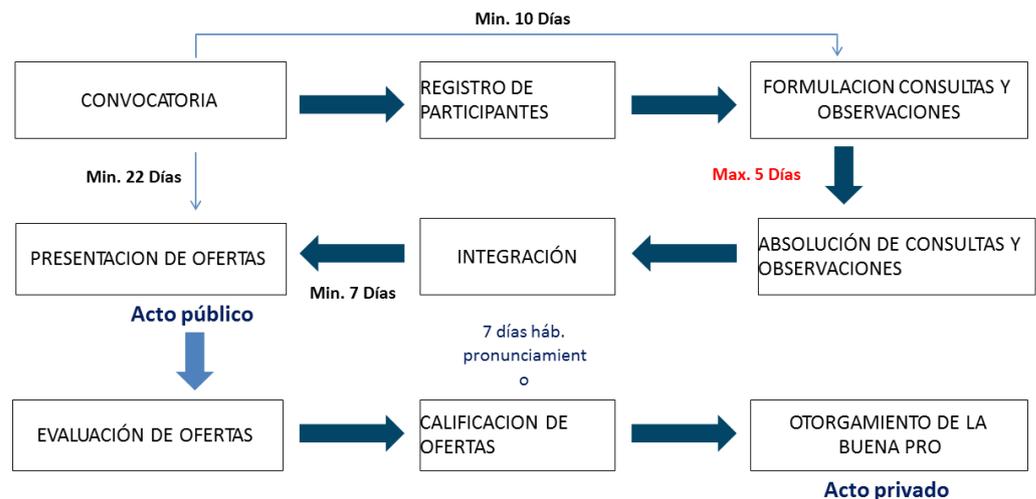
En resumen, esta ley se encuentra orientada por el enfoque de Gestión Pública por Resultados y tiene por finalidad establecer normas que tiendan a la maximización del valor de los recursos públicos en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras. Ahora bien, el hecho de que la nueva Ley se guíe y a la vez promueva la gestión por resultados no puede pasar desapercibido. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

Como se sabe, según este enfoque, las entidades del Estado no deben limitarse a cumplir con los fines, objetivos y metas previstos en los planes estratégicos u operativos, sino que, deben garantizar que estos se traduzcan en un "resultado" que exprese una mejora efectiva en las condiciones de vida de los ciudadanos. Esto significa, en el ámbito de las contrataciones públicas, que estas deben efectuarse oportunamente y bajo las mejores condiciones de calidad y precio, de tal forma que permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en la vida de los ciudadanos. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

Para la ley de contrataciones del estado existen los siguientes procedimientos:

a. Licitación pública y concurso público de servicios en general y modalidad mixta.

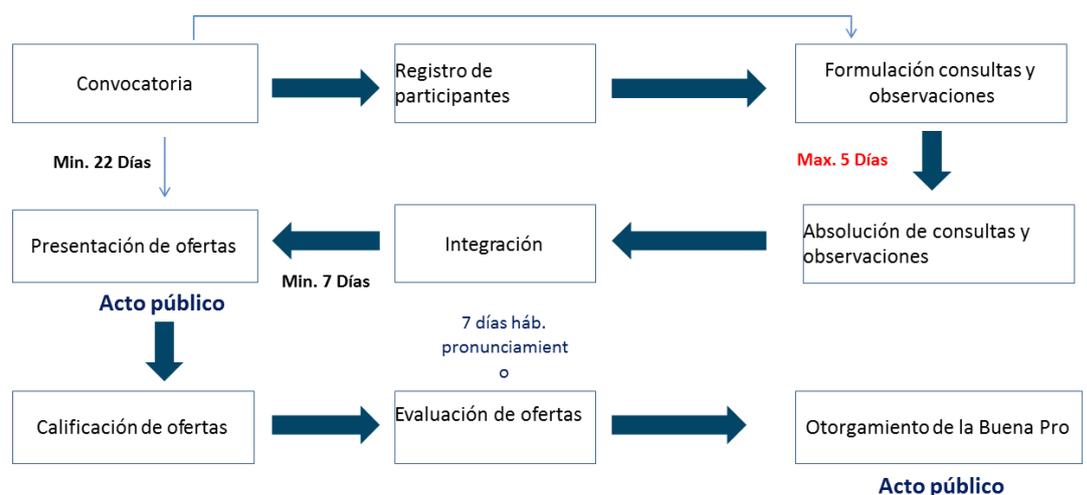
FIGURA 01: ESQUEMA DE UNA LICITACIÓN PÚBLICA Y CONCURSO PÚBLICO DE SERVICIOS EN GENERAL Y MODALIDAD MIXTA



Fuente: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

b. Concurso público de consultorías

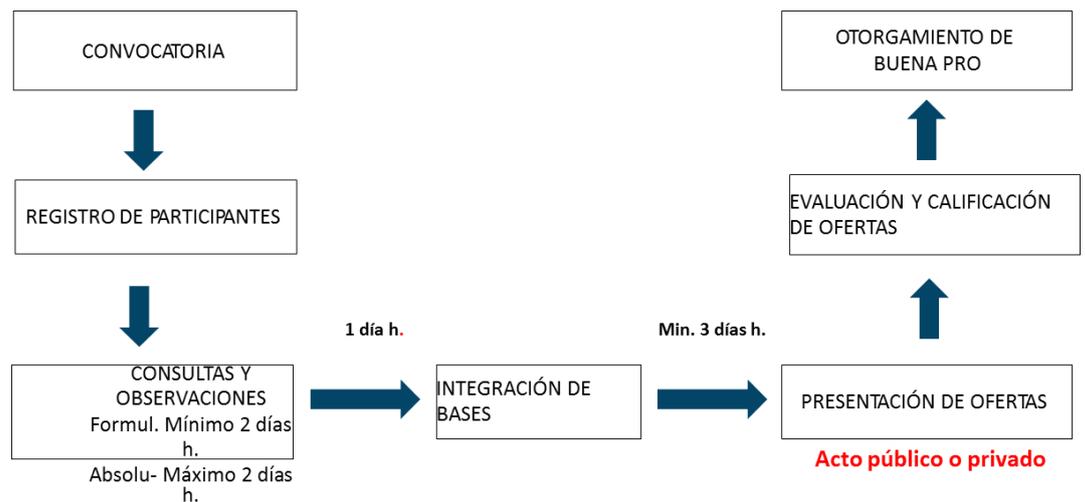
FIGURA 02: ESQUEMA DE UN CONCURSO PÚBLICO DE CONSULTORÍAS



Fuente: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

c. Adjudicación simplificada para bienes y servicios en general

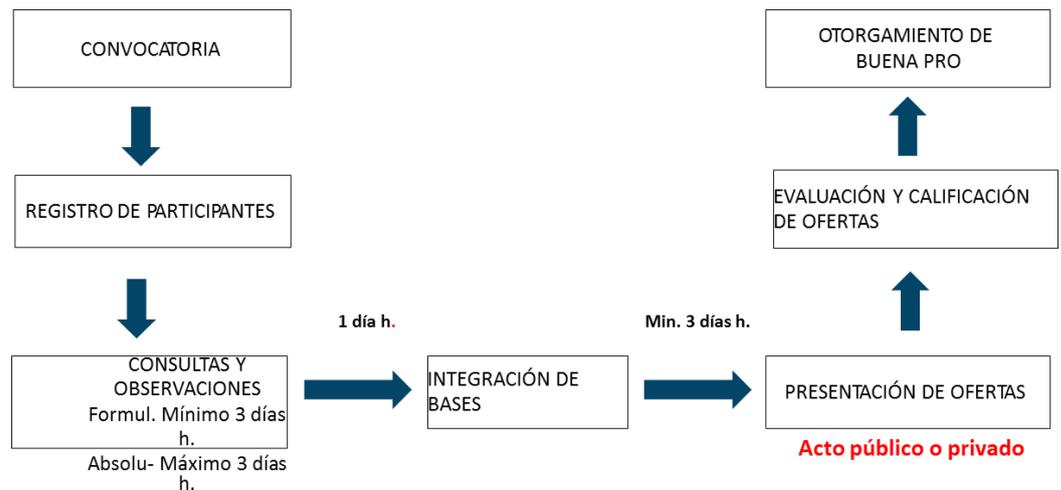
**FIGURA 03: ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA
 PARA BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL**



Fuente: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

d. Adjudicación simplificada para obras

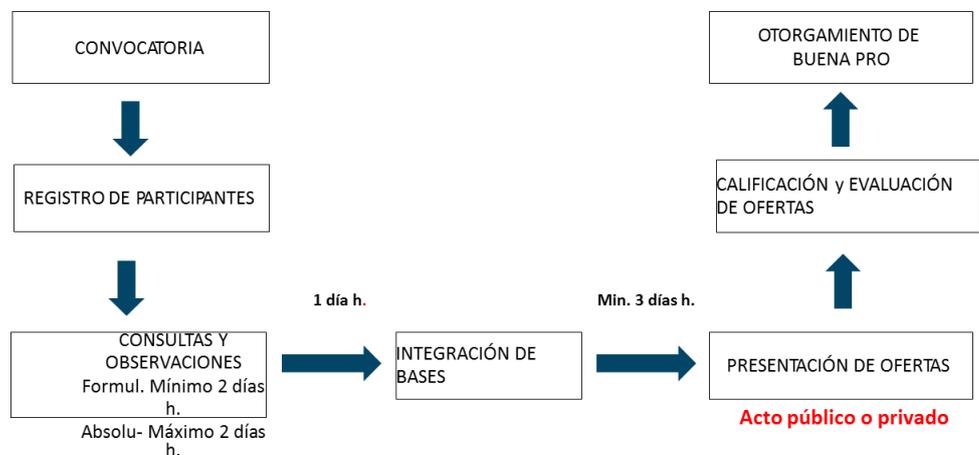
**FIGURA 04: ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA
 PARA OBRAS**



Fuente:http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

e. Adjudicación simplificada para consultorías

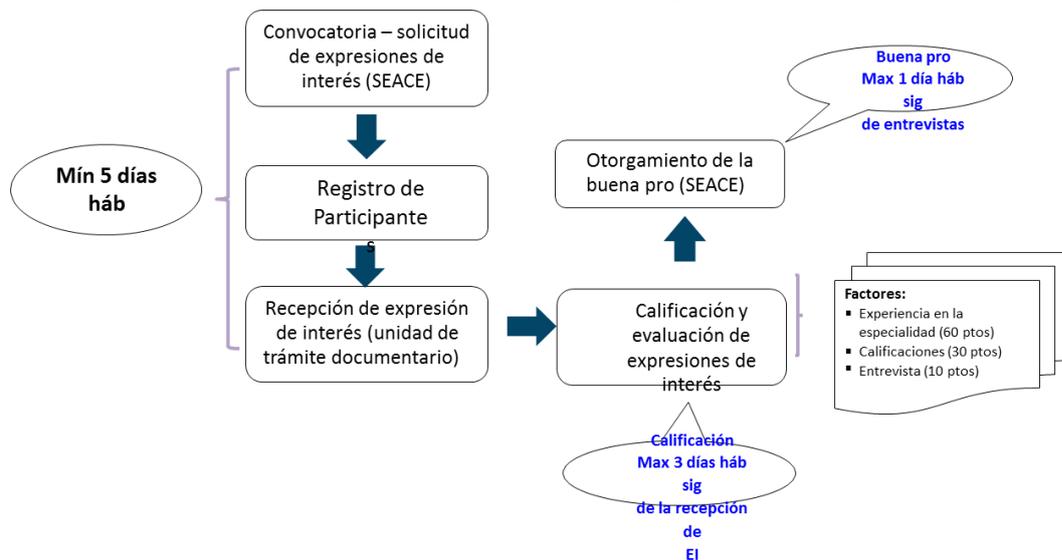
FIGURA 05: ESQUEMA DE UNA ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA CONSULTORÍAS



Fuente:http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

f. Selección de consultores individuales

FIGURA 06: ESQUEMA DE SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES



Fuente: http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/5495_material_charla_osce.pdf

2.2.1.2. Resolución de Gerencia General N° 083-2014-GG/EPS SEDACAJ S.A.

Mediante la presente resolución se aprueba el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) actualizado y el Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A., los cuales se encuentran vigentes desde el 31 de diciembre del 2014.

Dichos instrumentos de gestión tienen como objetivo, servir como base para la gestión de personal de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. ya que en los mismos se precisan los cargos y se describen las funciones principales que le compete desarrollar a cada una de las unidades administrativas y los puestos, además se definen los niveles de autoridad, responsabilidad y líneas de coordinación y perfiles de puestos de trabajo.

2.2.2. Historia de la empresa

La "Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cajamarca" (EPS SEDACAJ S.A.) se inicia mediante Ley N° 501 con razón social SENAPA (Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado) y las Unidades Operativas de Celendín, Contumazá, San Miguel, Cutervo, Chota, Bambamarca, Jaén; para luego mediante Decreto Supremo N° 011 ser creada la filial de SENAPA. Con D.S. N° 016-PCM-90 se transfiere el patrimonio de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a las Municipalidades Provinciales de Cajamarca, Celendín, Contumazá, Chota, Bambamarca, Jaén, San Miguel con la denominación de EPS SEMDACAJ S.A. Mediante la readecuación de los estatutos sociales en concordancia a la Ley N° 26338 y su reglamento se forma la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca EPS SEDACAJ S.A., cuyo objetivo es el desarrollo, control, operación y mantenimiento de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en las localidades de Cajamarca, San Miguel y Contumazá con funciones específicas para este fin, en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, preparación de proyectos, ejecución de obras, asesoría y asistencia técnica, supervisión de funcionamiento y evaluación de resultados.

Con la facultad de fijar y actualizar cánones y tarifas para los servicios que presta en el ejercicio de su objetivo la empresa actúa con criterio económico, financiero propio de los ingresos por pensiones de Agua Potable y servicios Colaterales.

La EPS SEDACAJ S.A. es una empresa Estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado organizada para funcionar como sociedad anónima, con sujeción a la sección IV de la ley de Sociedades Mercantiles establecido por el decreto legislativo No. 150 y a lo que determina el estatuto de la empresa. (Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca, s.f.)

2.2.2.1. Misión

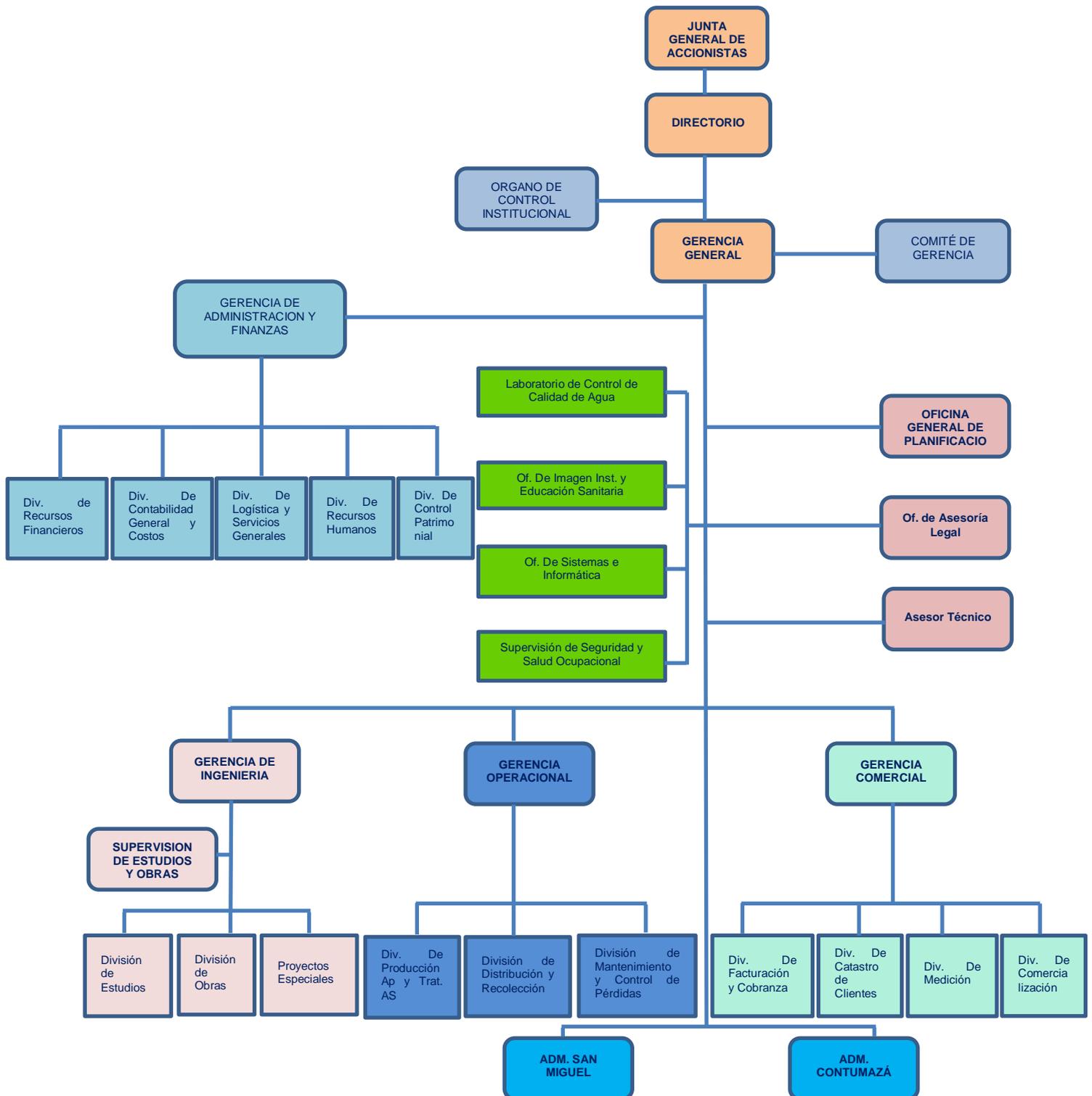
Brindar servicios en agua potable y alcantarillado sanitario, atendiendo la demanda con calidad, responsabilidad social, ambiental, con una gestión moderna, sostenible, competitiva y transparente. (Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca, s.f.)

2.2.2.2. Visión

Liderar la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que contribuye al bienestar y la salud de la población; en armonía con el medio ambiente, logrando la satisfacción plena de nuestros usuarios.
(Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca, s.f.)

2.2.2.3. Organigrama

FIGURA 06: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CAJAMARCA S.A.



Fuente: <http://www.sedacaj.com.pe/nuestra-empresa/estructura.html>

2.2.3. Gestión logística

2.2.3.1. Definición

"La gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio". (Experto Gestipolis.com, 2001)

"La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente". (Gómez, 2012)

"Logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente". (Reverse Logistics Executives, s.f.)

"La logística, desde el punto de vista gerencial es una estrategia necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa y su desempeño debe ser medido a través del servicio al cliente final". (López, 2001).

La gestión logística implica una administración coordinada de los flujos del material y de información. Su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio. Conseguir el equilibrio en la cadena de abastecimiento, implica jugar con demasiadas variables, pero conseguirlo es lograr generar valor en una organización. La buena implementación de estrategias logísticas retira procesos innecesarios, agrega valor a las actividades de una empresa y la hará más competitiva.

El control y medición con rigurosidad del nivel de implementación y de optimización de estrategias logísticas mediante indicadores, muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en toda su cadena productiva.

Una forma de abordar el proyecto de optimizar los procesos y el abastecimiento en toda la cadena productiva, es mediante la simplificación de los mismos y el ahorro de recursos, temas que pueden ser estudiados e implementados desde la logística de servicios y la sustentabilidad por mencionar solo dos maneras.

2.2.3.2. Aspectos Generales

"A nivel estratégico, la logística envuelve a todas las áreas de la compañía para diseñar, desde las etapas de identificación de la necesidad y concepción de los productos y/o servicios, un proceso que incluya todos los medios necesarios para obtener los mejores resultados, en términos económicos y de satisfacción del consumidor" (López, 2001)

"Es importante entender que la logística es un concepto y su significado es amplio; lo que tiene costo es la operación logística, por la administración de los movimientos físicos de los productos, del almacenamiento, el transporte, la distribución y la comunicación, teniendo en cuenta los costos tangibles e intangibles, para poner las mercancías en destino, en tiempo y forma". (Antón, 2017)

La logística es una herramienta que puede producir excelentes ventajas competitivas entre las cuales se encuentra la optimización de la producción, así como obtener productos de buena calidad, abaratando costos en todos los procesos, lo que trae como consecuencia ofrecerlos a precios competitivos.

El inicio de la logística se da desde los primeros grupos humanos, en los que las familias o individuos guardaban sus alimentos por un cierto periodo de tiempo en cuevas para disponer de ellas en los inviernos, en un claro intento de control de inventarios.

La evolución de la logística ha ido en paralelo con la de humanidad, tuvo un rol protagónico durante la I y II Guerra Mundial, en las que alcanzó su máximo nivel de desarrollo.

La logística generó en el mundo de los negocios, oportunidades para ser más competitivos, inicialmente aparece por su necesidad de aplicar al ejército y fuerza naval de Estados Unidos. Después se aplica en el área de ciencias de la salud, luego se extendió en compañías de mensajería y envíos; así como en aerolíneas; en la década de 1980 se vuelve parte fundamental de cualquier empresa competitiva.

La logística es un instrumento importante para cualquier empresa o negocio la impulsa a mantenerse en los estándares tanto de calidad como de precios, impulsa a la organización empresarial a ser más competitiva en todos sus ámbitos.

2.2.3.3. Filosofía

El escenario de la logística en las dos últimas décadas ha cambiado con rapidez por cuanto han surgido nuevos conceptos y nuevas técnicas que fueron asumidos por las empresas líderes.

La logística se debe entender como un sistema que asegure el aprovisionamiento de las empresas para la ejecución de los planes de producción, la comercialización, el transporte y la distribución física de los productos.

Todos los elementos deben estar integrados dentro de un sistema de componentes que garanticen la eficiencia y eficacia en su funcionamiento, entonces podemos definir la función logística como: El conjunto de operaciones que habiliten poner a disposición de una empresa en el momento oportuno, en la cantidad y calidad deseada, al menor costo posible, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de su objeto social.

Tiene como objetivo impulsar a la organización empresarial a ser más competitivo en todos sus ámbitos y se basa en una filosofía concreta para el flujo de materiales.

La adecuación e implementación del concepto de logística integral a corto plazo es el único camino que tienen las empresas para seguir siendo competitivas en el marco del proceso de globalización.

2.2.3.4. Parte Fundamental

La parte fundamental de la función logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y la distribución.

Como la gestión logística es un conjunto de operaciones, permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada; todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible.

Toda la operación logística deberá permitir el eficiente flujo de materiales desde las fuentes en que se inicia la producción hasta el usuario final.

Para hacer efectiva esta función, se necesita contar con una compleja red de medios físicos y de técnicas de organización. Todos estos elementos conforman un SISTEMA.

Dentro de este sistema existen funciones básicas: compras, adquisiciones, suministros o abastecimiento, almacenamiento, circulación de materiales y distribución física.

La logística es uno de los enfoques para alcanzar ventajas competitivas y con mayor fuerza ahora que los clientes cada vez tienen más información respecto a los productos que compran, sus productores además son más exigentes con respecto a costos, calidad y servicio (Avendaño, 2003; Giraldo, C.M. 2000, Poirer C 2001), entendiendo por calidad de servicio, la capacidad de exceder las expectativas del cliente (Berry, et al 1998, en Stanley, L.L; Winser, J.D 2001); con la logística se puede lograr reducción de costos en el manejo de materiales e información y diferenciación del producto gracias al servicio que se le proporcione al cliente. (Christopher.M. 1994).

2.2.3.5. Gestión de la Cadena de Suministro (SCM)

Según Margaret, Rouse (2010):

La gestión de la cadena de suministro (SCM) consiste en el seguimiento de los materiales, la información y las finanzas durante el proceso que va del proveedor al fabricante, al mayorista, al minorista, y al consumidor. La gestión de la cadena de suministro conlleva la coordinación y la integración de estos flujos, tanto dentro de una misma empresa como entre empresas distintas. Se dice que el objetivo principal de cualquier sistema de gestión eficaz de la cadena de suministro es la reducción de inventarios (asumiendo que los productos estén disponibles cuando sean necesarios).

Existen diversas definiciones del concepto de Supply Chain o cadena de suministro pero nosotros nos quedaremos con que el SCM es "una filosofía de trabajo integradora para gestionar todos los flujos en los distintos canales de distribución; proveedores, clientes y consumidores finales".

La gestión del Supply Chain incluye la planificación y gestión de todas las actividades de compra, abastecimiento, fabricación y logística. Además, también es parte de la cadena la coordinación y colaboración con todos los agentes participantes en el canal, ya sean los clientes, proveedores, intermediarios, operadores o proveedores de servicios. Resumiendo podemos decir que el Supply Chain Management integra la gestión de la demanda y la oferta entre las compañías y dentro de sí mismas.

La cadena de suministro apuesta por un modelo de negocio cohesionado y de alto rendimiento a base de unificar las funciones y procesos dentro y entre otras compañías. Además de las actividades logísticas, también incluye la gestión de las operaciones de fabricación y dirige la coordinación de procesos y actividades a través de las TIC, finanzas, ventas, marketing y diseño.

2.2.3.6. Beneficios del "Just in Time"

Ejecutada correctamente la filosofía Justo a Tiempo reduce o elimina buena parte del desperdicio en las actividades de compras, fabricación, distribución y apoyo a la fabricación (actividades de oficina) en un negocio de manufactura. Esto se logra utilizando los tres componentes básicos: flujo, calidad e intervención de los empleados. (Experto Gestipolis.com, 2001)

2.2.3.7. Beneficios de la negociación con proveedores

Principalmente podemos contar con una amplia cartera de proveedores y seleccionar los que cumplan los requerimientos de la empresa, como obtener insumos de calidad, en las cantidades requeridas, con un costo bajo y en el tiempo necesario. En el caso de que un proveedor deje de cumplir con las especificaciones requeridas, se tendrán otras opciones las cuales se puedan tomar en cuenta.

2.2.3.8. Beneficios del "Push y Pull"

En el sistema Push (empujar), las empresas conciben la fabricación de los productos en función de un pronóstico de la demanda o de un itinerario determinado de trabajo. (Universidad Esan, 2015)

Por otro lado, el sistema Pull (jalar) permite a las empresas reducir costos en producción e inventarios, así como estructurar los procedimientos de fabricación mediante el uso de carteles o tarjetas, las cuales ayudan a dividir el proceso en fases determinadas y ordenadas de forma secuencial. (Universidad Esan, 2015)

Según Muñoz (2009, pág. 149)

La conveniencia de adoptar un enfoque push o uno pull depende fundamentalmente de la importancia de las economías de escala y de la incertidumbre en la demanda. La existencia de economías de escala hace más atractivo el enfoque push, que permite la producción de lotes grandes, mientras que una mayor incertidumbre en la demanda favorece al enfoque pull, que minimiza el riesgo de pérdidas por obsolescencia de las existencias en inventario.

2.2.4. Procedimiento de compras

Según Leonel, Cruz (2007) indica lo siguiente:

"Las compras son básicas para el progreso de toda empresa, sea ésta pequeña, mediana o grande; comprador y vendedor ponen especial interés en las negociaciones que realizan. En la actualidad las compras no deben basarse únicamente en la intuición y la buena fe. Hoy están integradas al comercio, a la organización funcional especializada y a las técnicas que impone el comercio; es tal su importancia que la productividad y la comercialización de las empresas dependen de esta actividad, por lo que no deben hacer caso omiso de ella. Los principios y técnicas de una buena función compradora son determinantes. Los compradores modernos buscan los medios para realizar estos actos de un modo cada vez más perfecto, exigiendo un nivel de mayor eficiencia y actuación de sus acciones de compra."

Según Riquelme, Matias (2017) precisa que:

"El proceso de compra es una serie de actividades que permiten poder realizar efectivamente la compra de un producto específico o de varios. Habitualmente realizar este procedimiento conlleva tener en mente varios pasos como una idea del producto que vas a comprar; la selección de la marca o el modelo del artículo que cubrirá la necesidad que posee una empresa o persona, teniendo desde un principio las especificaciones del mismo para que no exista equivocaciones en el momento de la adquisición."

Otro autor sostiene que: "El proceso de compra para las compañías se compone de seis pasos claros. En el primer paso la compañía identifica una necesidad, para la cual la respuesta es la compra de un producto. El paso final es la ejecución de un contrato de compra. Los pasos intermedios construyen un proceso organizado e informado que tiene como resultado que la compañía compre el producto correcto para cubrir su necesidad de un proveedor calificado cuyo producto es el más duradero por el precio." (Williams, s.f.)

Tomando en cuenta a estos autores podemos indicar que los subprocesos por los que está compuesto el proceso de compras son los siguientes:

2.2.4.1. La determinación estándar

“Identificación de la necesidad para la compra de un producto. Por ejemplo, una compañía de césped quiere ofrecer servicios de podado a sus clientes. Para hacer esto necesita comprar una podadora. Entonces, se identifica la necesidad de realizar la compra de un producto, una podadora.” (Williams, s.f.)

“Es el proceso de analizar los precios que se obtienen por parte de los proveedores, los cuales permiten una evaluación y a la final una decisión de que es lo más correcto a elegir según el presupuesto y las necesidades a cubrir”. (Riquelme, 2017)

2.2.4.2. Planificación de las compras

“Selección de un producto específico para cubrir la necesidad. Por ejemplo, la compañía de césped debe seleccionar qué tipo de podadora de entre las múltiples variedades del mercado de empujar y montar cubre la necesidad de la compañía de una podadora de mejor manera.” (Williams, s.f.)

“Consiste en realizar un análisis de las carencias que necesitan ser cubiertas en una empresa, en este caso se debe tener en cuenta cuales son los productos que pueden cubrir dicha carencia. En el proceso se deben identificar cuáles son los proveedores adecuados a los que se le debe realizar la compra y en cuanto tiempo es necesario que la mercancía sea traída, evaluando relativamente el precio y la calidad que poseerá la misma.” (Riquelme, 2017)

2.2.4.3. Desarrollo de las especificaciones

“Realización de una lista de especificaciones técnicas requeridas para asegurar que el producto cumpla las necesidades de la compañía.”
(Williams, s.f.)

“Son aquellas características establecidas por el comprador de la mercancía, es uno de los detalles que todo proveedor debe tomar en cuenta, para evaluar que su producto cubre la necesidad del cliente. Generalmente muchos proveedores piden a detalle las especificaciones que quiere que cumpla el producto para mantener al cliente satisfechos con lo adquirido.” (Riquelme, 2017)

2.2.4.4. La investigación y selección de proveedores

“Investigación de los diversos tipos de productos que cubren la necesidad junto con sus proveedores para identificar el modelo más durable al mejor precio. Si la compañía de césped decide comprar una podadora de montaje, se realiza una investigación sobre qué marca y fabricante proporciona el producto más duradero por el precio solicitado.”
(Williams, s.f.)

“Consiste en una búsqueda exhaustiva de los suministradores de mercancía, para comenzar con una investigación seria, se debe empezar preguntado a conocidos, amigos, revistas o internet, de las empresas más importantes. Tener presentes como criterios la calidad, los precios y los plazos de solicitud y entrega del producto. Al finalizar la búsqueda, se emplea un análisis de las referencias que posee el proveedor así como una visita a las instalaciones estableciendo una idea clara de si la empresa es fiable o no.” (Riquelme, 2017)

2.2.4.5. Análisis de valor

"Es la evaluación del precio que posee una mercancía o producto. Este procedimiento se lleva a cabo a partir de las opiniones o criterios que existe entre el fabricante y el cliente. De tal manera, que se pueda establecer el obtener un producto con un valor mayor o menor al preestablecido por el fabricante. Optimizando las funciones y el coste que posee el mismo al final en una nueva venta o utilización." (Riquelme, 2017)

2.2.4.6. La financiación

"Función donde se establece un presupuesto para la compra dependiendo del rango de precios identificado en la investigación hecha." (Williams, s.f.)

"Es la entrega de un pago al distribuidor que produce la mercancía. Este aspecto puede ser establecido en un corto o largo plazo, dependiendo en este caso de los plazos de entrega o devolución del producto. Es importante tener desde un principio los criterios necesarios establecidos para no realizar una financiación errónea a empresas sin valor." (Riquelme, 2017)

2.2.4.7. La negociación de precios

"Consiste en obtener los precios deseados a partir de una discusión entre proveedor y cliente, de tal forma que se llegue a un convenio que satisfaga a una de las partes. Para conseguir esto se debe tener en cuenta una preparación, evaluando los objetivos y descuentos que se pretende conseguir en el acuerdo." (Riquelme, 2017)

2.2.4.8. Generar la compra

“La compra es realizada, de acuerdo al presupuesto que posee la empresa y si el producto está en buenas condiciones, además de cubrir las necesidades que la persona requiere. Es importante destacar que es necesario tener presente varios criterios para genera satisfactoriamente la compra de la mercancía o producto.” (Riquelme, 2017)

2.2.4.9. Orden de compra

“Una orden de compra es un documento generado por un comprador de una empresa que autoriza una transacción de compra. Este documento contiene ciertos términos y condiciones que al ser aceptados por el vendedor (proveedor) se convierte en un contrato aceptado por ambas partes.” (Riquelme, 2017)

La orden de compra establece las descripciones de los productos que se van a comprar, las cantidades, precios, descuentos, condiciones de pago, fecha de entrega, y otros términos y condiciones que cualquiera de las partes especifique. También identifica a la empresa vendedora y a la empresa compradora.

Generalmente estos documentos son firmados por el comprador y el vendedor y los precios son respaldados por la cotización que ha realizado el proveedor previamente. Además, en el caso de que el comprador se niegue al pago, el vendedor está protegido debido a que la orden de compra es un contrato vinculante entre ambas partes.

2.2.4.9.1 Importancia

Muchas organizaciones imprudentemente no trabajan con órdenes de compra debido a que las perciben como un trámite y una molestia que demorará las cosas, o simplemente porque ya tienen una relación de trabajo con los proveedores. Cuando las empresas son pequeñas tienden a tener un proceso de compra más sencillo. Con el tiempo, sin embargo, los procesos son más complejos y necesitan de cierto orden. Una vez que una empresa crece y las demandas de compra son más urgentes y/o complejas, pueden surgir problemas de comunicación si una orden de compra no se utiliza o ciertos detalles no son correctos en la orden. (Riquelme, 2017)

Si un proveedor recibe una orden de compra que no tiene las especificaciones acordadas con anterioridad puede producir problemas en la entrega de los productos que realmente necesita la empresa compradora. Aún más grave, puede suceder que el producto erróneamente solicitado llegue a la empresa compradora y al momento de la facturación se produzca dificultades.

Una orden de compra debe ser bien generada ya que proporciona claridad jurídica e instrucciones concretas para el vendedor, así como un registro concreto que puede ser utilizado como un punto de referencia cuando las cosas van mal.

2.2.4.10. Contrato de suministro de administración

Son una serie de acciones que están apegadas a la ley, de tal manera que no se ejecute ningún proceso delictivo. Algunas actividades consideradas contratos de suministro son el arrendamiento financiero, la adquisición u otras tareas que poseen o no la posibilidad de compra de algunos bienes muebles o algunos productos. Además, es importante recalcar que, los que no son considerados en este aspecto son tratados que poseen valores negociables. (Riquelme, 2017)

2.2.4.11. El control de inventarios y almacenes

Es una serie de funciones que consisten en mantener un conocimiento constante de los productos que se mantienen en los almacenes. Primeramente en los almacenes se debe poseer una seguridad que mantenga a la mercancía en buen estado desde su entrada a la empresa, hasta la salida de la misma para ser usada por un usuario final o industria. Mientras que el control de inventario, permite tener presente al director de la empresa que los productos están vigentes o se presentan en buen estado, es necesario que esta evaluación sea seguida correctamente para que la empresa no presente problemas con la mercancía y a la final aparezcan pérdidas monetarias. Dentro de este ámbito está el control de los mínimos y máximos para asegurar el stock. (Riquelme, 2017)

2.2.4.12. Enajenaciones y otras funciones relacionadas

Consiste en la venta de una mercancía a un cliente, donde se contemplan una serie de procedimientos de acuerdo a las políticas que posee la empresa. De tal manera que el cliente debe firmar y establecer

que por donde quiere el producto, ya sea por vía marítima o terrestre.

Todo es cuestión de poseer una logística adecuada. (Riquelme, 2017)

Olavarrieta, (1999) "El proceso para efectuar las compras está formado por los siguientes pasos":

2.2.4.13. Requisición

La requisición es el documento que generalmente inicia el proceso de compra. En este documento se indica lo que se desea, ya sean bienes o servicios, su cantidad, especificaciones (de ser posible), etc. lo puede originar alguien con la autoridad para hacerlo, o bien el mismo almacén correspondiente, para actualizar el inventario de algo aprobado para el efecto. (Riquelme, 2017)

Generalmente hay personas autorizadas para aprobar las requisiciones, dependiendo de la naturaleza de lo que se pide y del monto que representa.

2.2.4.14. Cotización

La cotización es el paso mediante el cual se consigue información adecuada para seleccionar al proveedor. Para algunos de los tipos de compras, este paso no es aplicable, ya que es posible que no se requiera seleccionar proveedor por esta ya predeterminado. Esto sucede, por ejemplo, con compras rutinarias o programadas. (Riquelme, 2017)

Esta dificultad ha ocasionado la formación de asociaciones de compradores de empresas que se abocan a llevar una base de datos en la cual se puede consultar no solo quien puede surtir determinado bien,

sino también, datos valiosos sobre sus desempeños anteriores, como calidad, servicio, nivel de cumplimiento, etc.

Las cotizaciones debieran tener toda la información respecto a precio, especificaciones, forma de pago, descuentos por pronto pago, condiciones y plazo de entrega, etc. la mejor manera de que se obtenga la información más completa por parte del presunto proveedor consiste en mandarle la forma de cotización (machote) por duplicado, de manera que se vea obligado a llenar toda la información que se le pide en una de las formas y pueda conservar la otra.

2.2.4.15. Selección del proveedor

La selección del proveedor debe hacerse con base en la información que se tenga de los posibles proveedores. Desde luego que el precio es uno de los criterios que debe ser considerado, pero no debe ser el único. La tendencia actual es dar mayor valor a la calidad, servicio y cumplimiento, que al precio. (Riquelme, 2017)

2.2.5. Variables

2.2.5.1. Definición

Existen diversas definiciones referentes a las variables, sin embargo Moreno Eliseo cita a Hernández, Fernández y Baptista (2013). "Señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse". De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado.

2.2.5.2. Tipo de variables y sus características

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. De la página web Egly Mora y Web Master que cita "Hurtado (2008) prefiere Usar el concepto de evento, el cual es más amplio pero el mismo incluye el término variable y es el que discutirá a continuación" (Free CSS Templates).

Se puede acotar entonces, que la idea básica de algunos enfoques, sobre todo los cuantitativos, es la manipulación y control objetivo de las variables. Por otro lado, en el enfoque cualitativo también se puede usar variables para desarrollar una investigación.

2.2.5.2.1 Según su naturaleza

Se clasifican en variables cuantitativas y cualitativas.

a. Variables cuantitativas:

Son aquellas que cuyos valores al ser medidos pueden expresarse numéricamente y en diversos grados. (Moreno, 2013)

b. Variables cualitativas:

Estas son llamadas con este nombre porque son susceptible a la variación cualitativa, en efecto su medición no puede ser expresada numéricamente. Ejemplos: Género: masculino y femenino; calidad de producto: Excelente, bueno malo; actividades preferidas: lectura, tv, cine, futbol etcétera. (Moreno, 2013)

Consecuentemente las variables cuantitativas se subdividen en dos:

c. Variables continuas

“Estos tienen la particularidad de asumir cualquier valor numérico y que pueden cambiar en cualquier cantidad. Ejemplo: el tiempo, la distancia, el peso, etc. Se nos ocurre que “x las tallas de las niñas”. Supongamos que la niña A mide 1.60 m y la niña B mide 1.54 m. ¿Cuántos valores posibles de x hay entre 1.54 y 1.60? Aquí puede verse intuitivamente que cuando se toma dos valores posibles cualquiera por más cercanos que estos sean, supongamos 1.56 y 1.57, se aprecia que entre ambos siempre hay valores posibles de diferencia. Puede ser 1.561; 1.562; 1.563; etcétera. Entonces la cuestión es que no hallamos ruptura, sino una continuidad.” (Moreno, 2013)

d. Variables discontinuas

Desde luego otros investigadores denominan discretas, que según Pick y López (2002) “sus valores se interrumpen o separan” (p.33). Por ejemplo. Sea x el número de buses del Metropolitano. Aquí no se admite hablar de $\frac{1}{2}$ o $\frac{1}{4}$ de bus. La variable discontinua representa valores enteros.

2.2.5.2.2 Según su dominio

a. Variables Independientes

“Fenómeno a la que se le va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. Su nombre lo explica de mejor modo en el hecho que de no depende de algo para estar allí” (Wigodski, 2010)

Tiene el dominio causal, es la variable que se presume que es la que causa o afecta a la otra en los resultados. “La variable independiente es aquella que el experimentador modifica a voluntad para averiguar si sus modificaciones provocan o no

cambios en las otras variables. Recuerde que la variable dependiente es la que toma valores diferentes en función de las modificaciones que sufre la variable independiente". (Pino, 2010; p. 134).

En consecuencia, la variable independiente ejerce influencia o causan efecto en otras variables llamadas dependientes, y son las que permiten explicar a éstas. Además son aquellas que dentro de la relación causal que propone una hipótesis, se determinan como causas. Estas variables en un experimento, son manipuladas por el experimentador: la finalidad de este control directo es ver si genera cambios en la otra variable relacionada.

b. Variables Dependientes

"Cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. En este caso el nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que la hace variar." (Wigodski, 2010)

"Actúa como efecto de una causa que ejerce coerción. Cabe precisar que éstas designan las variables a explicar, los efectos o resultados respecto a los cuales hay que buscar un motivo o razón de ser. De manera podemos denominar variable efecto o condicionada, es aquella que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente en los resultados. Son las que el estudioso observa o mide, el propósito de esta observación es determinar si la variable independiente ha generado o no los cambios anunciados en las hipótesis." (Moreno, 2013)

c. Variable interviniente:

"Son aquellas características o propiedades que de una manera u otra afectan el resultado que se espera y están vinculadas con las variables independientes y dependientes." (Wigodski, 2010).

"Es aquella que participa con la variable independiente condicionando a la dependiente. Se interpone entre la independiente y dependiente; esta variable no es objeto de estudio y de exploración, pero que al presentarse puede efectuar, de ahí que se llama también variable interviniente o interferente." (Moreno, 2013)

2.2.5.2.3 Según su amplitud

a. Variables Individuales:

"Las unidades de observación son los individuos." (Moreno, 2013)

b. Variables Colectivos:

"Las unidades de observación son colectivos, conjunto o grupos (Estados, universidades, empresas entre otros)." (Moreno, 2013)

2.2.5.2.4 Según su nivel de abstracción

a. Variables generales

"Son las que componen el problema y la hipótesis de investigación y presentan características complejas, dicho de otra forma, tienen aspectos, dimensiones, áreas, antes de los indicadores. Por esta razón no son medibles directamente, sino luego de descomponerlas en sus respectivos niveles." (Moreno, 2013)

b. Variables intermedias

"Como hemos visto hasta ahora estas variables se refieren a aquellos que se aproximan más a la realidad fáctica y presentan aspectos parciales de las variables generales." (Moreno, 2013)

c. Variables empíricas

"Es importante destacar que estos tipos de variables tienen la particularidad de ser medibles directamente, es decir son observables mediante los instrumentos técnicos diseñados por el investigador." (Moreno, 2013)

2.2.5.2.5 Según carácter de las escalas

a. Variables Nominales:

"Variables sin orden inherente o secuencia, en otras palabras, en otras palabras que se utilizan como nombres (grupo 1, grupo de género ...), 2, etc." (Wigodski, 2010).

"Comprenden la distinción de diversas categorías ningún orden ni jerarquía entre ellas." (Moreno, 2013)

b. Variables Ordinales:

"Las variables con una serie ordenada, por ejemplo: No les gusta mucho, moderado, indiferente, desagradado." (Wigodski, 2010).

"Estos tipos de variables implican orden entre sus categorías. Ejemplo: calidad de desempeño (Excelente, bueno malo, regular, malo, pésimo)." (Moreno, 2013)

c. Variables Cardinales:

Entre las cuales, a su vez, pueden distinguirse entre:

▪ **Variable de Intervalo:**

"Variables igualmente espaciados, por ejemplo, temperatura. La diferencia entre una temperatura de 36 grados y 37 grados se considera igual a la diferencia entre 37 ° y 38°." (Wigodski, 2010).

"Supone a la vez orden y grado de distancia iguales entre las diversas categorías cuantitativas. Ejemplos: temperatura, intensidad de sismo. El inicio (cero) es arbitrario." (Moreno, 2013)

▪ **Variables de Razón:**

"Comprende a la vez todos estos aspectos: distinción, orden, distancia y origen único natural. Ejemplo: edad, peso de la persona, etc." (Moreno, 2013)

2.2.5.3. Importancia

Las variables nos sirven para identificar cual es la variable sobre la cual tenemos el control, que es la independiente y así observar sobre la variable dependiente, el resultado que se obtiene es el resultado de la decisión tomada en base al valor de la variable dependiente.

El saber identificar las funciones de estas mismas son de suma importancia ya que las empleamos en nuestras actividades cotidianas y hasta en la más mínima acción, por ejemplo: Si voy a comprar manzanas y el kilogramo cuesta S/ 10.00 soles. Si compro un kilogramo pago S/ 10.00 soles, si compro dos kilogramos pago S/ 20.00 soles, si compro por kilogramo pago "y". Es decir el precio que pago depende de la cantidad de los kg. que compremos. La función del ejemplo sería " $y=10x$ " (y = precio, x = Kg.).

2.2.5.4. Ventajas y beneficios

La investigación correlacional permite a los investigadores reunir mucha más información que los experimentos. Además, debido a que la

investigación correlacional suele realizarse fuera del laboratorio, los resultados tienden a ser más aplicables a la vida diaria. Otro beneficio de la investigación correlacional es que abre el panorama para investigación futura para otros académicos. Cuando los investigadores comienzan a indagar sobre el fenómeno o relación por primera vez, la investigación correlacional proporciona un buen punto de inicio. Permite que los investigadores determinen la fuerza y dirección de una relación para que estudios posteriores puedan reducir la generalidad de los descubrimientos y, si es posible, determinar la causalidad experimentalmente.

2.2.5.5. Desventajas

La investigación de correlación sólo revela una relación; no puede proporcionar una razón concluyente de por qué existe una relación. Un descubrimiento correlativo no revela cuál variable tiene poder de influir sobre otra. Por ejemplo, descubrir que la riqueza está correlacionada de manera alta con la educación no explica si tener riqueza lleva a una mayor educación o si tener una educación lleva a una mayor riqueza. Pueden suponerse razones para ambas, pero hasta que no se realice más investigación, no puede determinarse la causalidad. También podría ser que una tercera variable desconocida causara ambas. Por ejemplo, vivir en el estado de Nueva York puede llevar tanto a riqueza como a educación. Es importante tener cuidado cuando se interpreta la investigación correlacional, especialmente en campos nuevos.

2.2.5.6. Dimensiones e indicadores

"No todas las variables se pueden descomponer en más de un elemento, este es el caso de las variables simples, las cuales fueron tratadas anteriormente. No obstante, en las variables complejas resulta diferente, ya que por su naturaleza no pueden ser estudiadas como un todo, sino que deben ser descompuestas en partes constitutivas o dimensiones.

Una dimensión es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición.

Ejemplo:

Se desea evaluar el servicio que presenta un hotel, el cual tiene una organización bastante amplia y compleja, por lo que se decide descomponer la variable calidad de servicio en función de las principales áreas que prestan atención en el mencionado hotel". (Caicedo, 2016)

TABLA 01: VARIABLES – DIMENSIONES

VARIABLE	DIMENSIONES
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio en la recepción. - Calidad de servicio en las habitaciones. - Calidad de servicio en el restaurante.

FUENTE: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/08/variables-dimensiones-e-indicadores/>

Por otra parte, una vez que han sido establecidas las dimensiones de la variable, todavía faltan los elementos o evidencias que muestren cómo se comporta dicha variable o dimensión. Estos elementos son los indicadores, aquellos que representan un indicio, señal o medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones.

TABLA 02: DIMENSIONES – INDICADORES

DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio en la recepción.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención permanente: 24 horas. - Responsabilidad. - Dominio de varios idiomas.
Calidad de servicio en las habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza. - Equipamiento básico: TV, aire acondicionado. - Tiempo de respuesta a solicitudes.
Calidad de servicio en el restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cortés y amable. - Rapidez del servicio. - Calidad de la comida.

FUENTE: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/08/variables-dimensiones-e-indicadores/>

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

- Variable independiente: Gestión Logística.
- Variable dependiente: Proceso de compras.

TABLA 03: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensión	Indicadores
Gestión Logística	La gestión logística es un instrumento importante que implica una administración coordinada de los flujos de material e información para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio.	La gestión logística se desarrolla a través de los procesos de compras, almacenamiento y distribución de las mercancías.	<ul style="list-style-type: none"> - Compras. - Almacenamiento. - Distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo límite de caducidad. - Notificación de existencias para pedidos. - Número de operaciones.

Proceso de compras	El proceso de compras está incluido dentro de la gestión logística y es parte fundamental ya que es el punto de partida de todo el proceso.	El proceso de compra es una serie de actividades que permiten poder realizar efectivamente la compra de un producto específico o de varios	- La determinación de estándar.	- Número de cotizaciones.
			- Planificación de las compras.	- Productos que no se cuenta con stock.
			- Desarrollo de las especificaciones.	- Listado con especificaciones de cada requerimiento.
			- La investigación y selección de proveedores.	- Cantidad de proveedores que cumplen con los requisitos.
			- Análisis de valor.	- Evaluación de precios de cada producto.
			- La financiación.	- Cantidad de días en que se paga por el producto adquirido.
			- La negociación de precios.	- Cantidad de descuentos en los productos.
			- Generar la compra.	- Cantidad de órdenes de compra generadas.
			- Contrato de suministro de administración.	- Cantidad de contratos de suministros firmados.
			- El control de inventarios y almacenes.	- Orden. - Limpieza. - Registro de productos.

Fuente: Elaboración propia

3.2. Diseño de investigación

El tipo de investigación a llevarse a cabo es descriptiva, transversal y no experimental; que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación Descriptiva va a permitir describir los procesos de adquisiciones en la Empresa SEDACAJ S.A, con la finalidad de mejorar el servicio a los clientes y pago a proveedores.

3.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio será la empresa prestadora de servicios SEDACAJ S.A.

3.4. Población

La población lo conforman todos los jefes de las divisiones que realizan requisiciones de compras, los cuales suman en su totalidad, quince (15) colaboradores.

3.5. Muestra

La muestra estará conformada por toda la población, ya que es pequeña, es decir se realizará un censo a los quince (15) jefes de las divisiones que realizan las requisiciones de compras.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

- Para recabar la información necesaria se realizará una encuesta por cuestionario dirigida a los quince (15) jefes de las divisiones que realizan requisiciones de compras, la cual
- Se utilizará el internet como medio de recolección de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

- Se hará un análisis bibliográfico y documental de los archivos de la empresa, específicamente de las divisiones involucradas en el proceso de pago a proveedores.
- Se utilizará la observación directa como medio de investigación ya que también se podrá determinar la situación en que se encuentra la empresa.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se elaboró una tabla de escalonamiento tipo LIKERT. Es uno de los tipos de escala de medición. Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta.

La información recolectada fue procesada mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 23.

Las alternativas de los ítems, para medir la variable de sistemas de información, tuvieron la siguiente valoración:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) Regularmente
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

Para el procesamiento de la información, se utilizarán gráficos realizados mediante la herramienta tecnológica Excel.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Objetivo General Conocer la relación entre la Gestión Logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

Tabla N° 4 Gestión Logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015

PROCESO DE COMPRAS	GESTIÓN LOGÍSTICA										Total	
	Sin importancia		Poco importante		Regular		Importante		Muy Importante			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sin importancia	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.7%
Poco importante	4	14.3%	4	14.3%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	9	32.1%
Regular	0	0.0%	2	7.1%	10	35.7%	0	0.0%	0	0.0%	12	42.9%
Importante	0	0.0%	0	0.0%	3	10.7%	1	3.6%	0	0.0%	4	14.3%
Muy Importante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	7	25.0%	6	21.4%	14	50.0%	1	3.6%	0	0.0%	28	100.0%

Fuente: encuesta aplicado

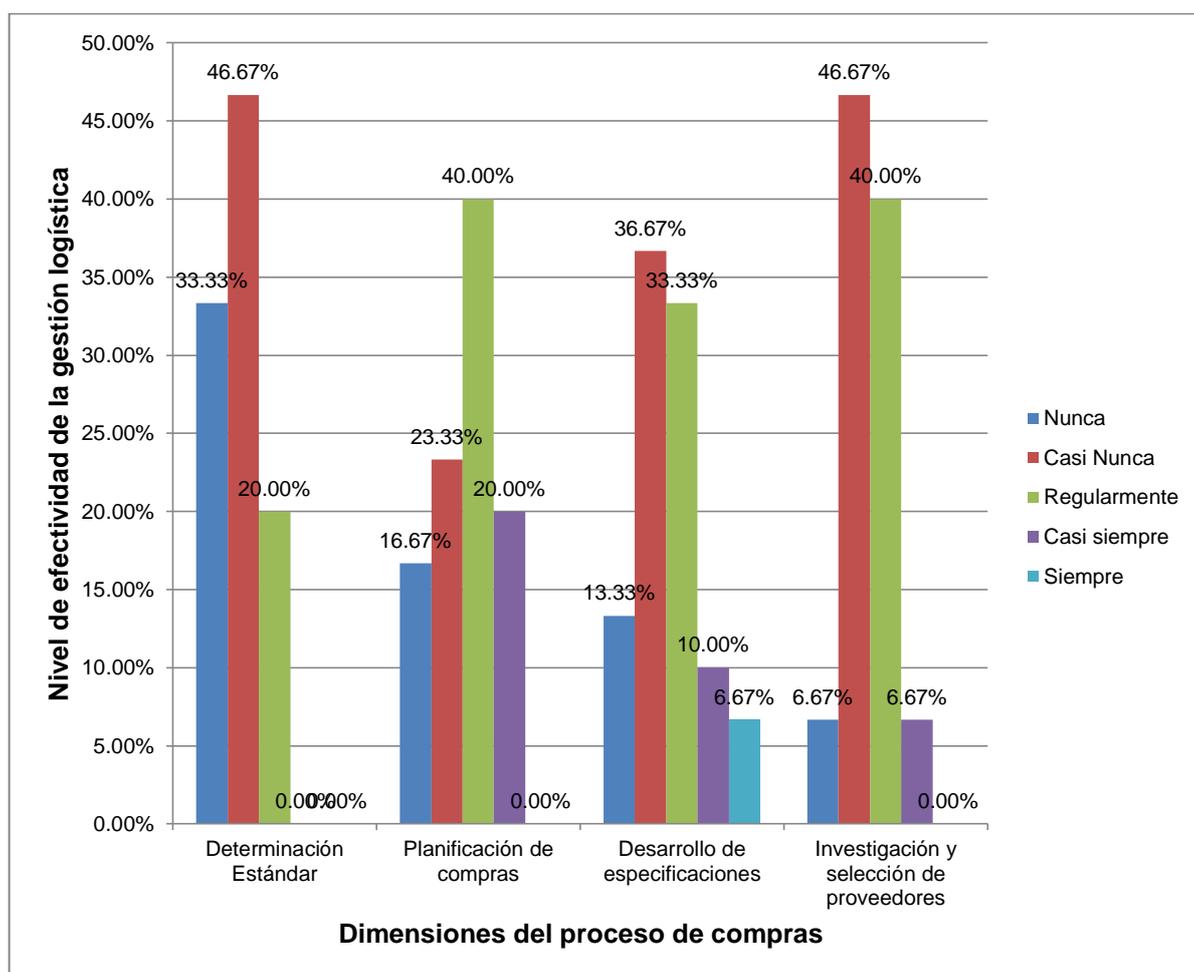
Para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba R de Pearson donde ($r = 0.20$) tiene una correlación positiva y alta, se observó que la significación aproximada (Sig Aprox.= 0.00) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se puede afirmar que existe relación entre la Gestión Logística con el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015

4.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

GRÁFICO N° 01

Relación de la gestión logística y el proceso de compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.



Interpretación:

Para comprobar la hipótesis de la investigación hicimos la tabulación de los resultados obtenidos mediante el análisis de los indicadores de cada dimensión del proceso de compras, donde observamos en forma global la frecuencia con la que se efectúa cada dimensión. Siendo así se determinó lo siguiente en la encuesta realizada a los 15 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

- El 46.67% de veces, casi nunca se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 40.00% de veces, regularmente se hace una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 36.67% de veces, casi nunca se hace un desarrollo de las especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 46.67% de veces, casi nunca se hace una investigación y selección de proveedores de los insumos o productos que requiere la empresa.

El resultado de los indicadores refleja el nivel de efectividad con el que se realiza cada uno de ellos, que en su conjunto reflejan el nivel de efectividad del proceso de compras, y siendo éste parte importante de la gestión logística, concluimos que si el proceso de compras es deficiente (como es el caso), entonces afectará en parte a la efectividad de la gestión logística. De acuerdo a esto podemos decir que la gestión logística tiene una relación directa con el proceso de compras de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

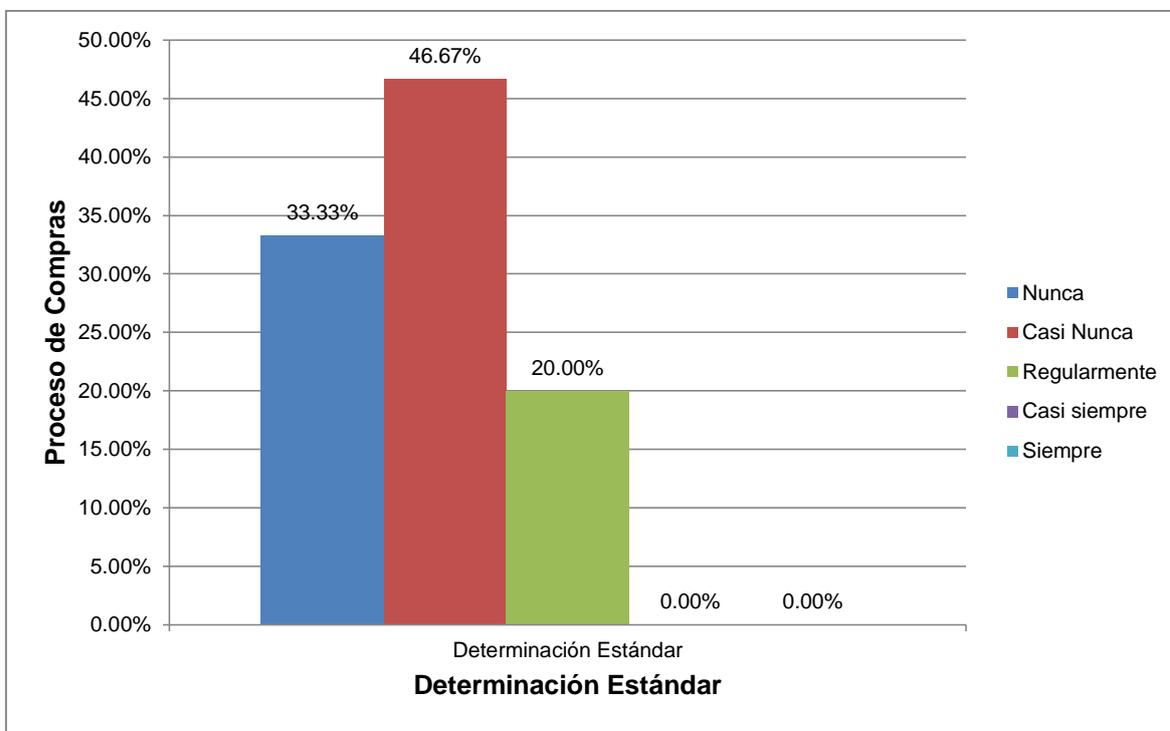
4.2. Objetivo Específicos

4.2.1. Objetivo Específico N° 01

Determinar la relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la dimensión determinación estándar en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

GRÁFICO 02

**Relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras en la
 dimensión determinación estándar en la Empresa Prestadora de Servicios de
 Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.**



Interpretación:

Para comprobar la hipótesis de la investigación hicimos la tabulación de los resultados obtenidos mediante el análisis de la dimensión determinación estándar, donde observamos en forma global la frecuencia con la que se efectúa. Siendo así se determinó lo siguiente en la encuesta realizada a los 15 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

- El 46.67% de veces, casi nunca se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 33.33% de veces, nunca se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 20.00% de veces, regularmente se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 0.00% de veces, casi siempre se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 0.00% de veces, siempre se realiza la determinación estándar de los insumos o productos que requiere la empresa.

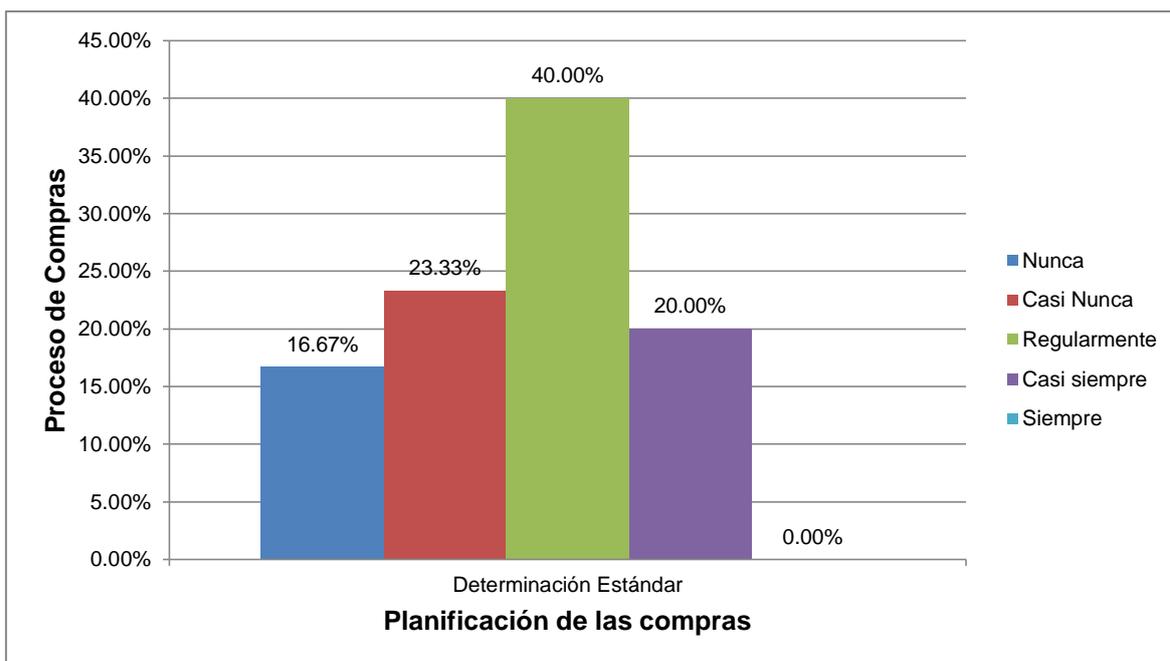
El resultado refleja el nivel de efectividad con el que se efectúa la dimensión determinación estándar, el cual en aproximadamente el 50% de las veces no se realiza, concluimos que si no se realiza una determinación estándar en el proceso de compras, éste último será deficiente y por ende entonces afectará en parte a la efectividad de la gestión logística.

4.2.2. Objetivo Específico N° 02

Determinar la relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión planificación de las compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

GRÁFICO 03

Relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión planificación de las compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.



Interpretación:

Para comprobar la hipótesis de la investigación hicimos la tabulación de los resultados obtenidos mediante el análisis de la dimensión planificación de las compras, donde observamos en forma global la frecuencia con la que se efectúa. Siendo así se determinó lo siguiente en la encuesta realizada a los 15 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

- El 40.00% de veces, regularmente se realiza una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 23.33% de veces, nunca se realiza una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 20.00% de veces, casi siempre se realiza una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 16.67% de veces, casi nunca se realiza una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 0.00% de veces, siempre se realiza una planificación de las compras de los insumos o productos que requiere la empresa.

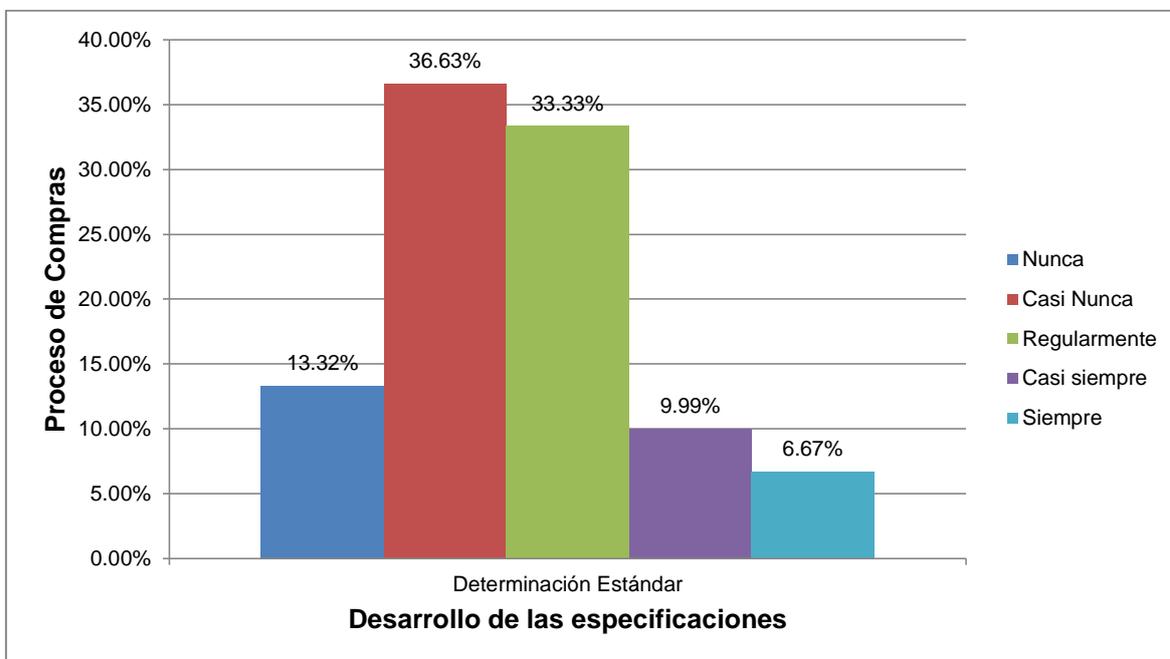
El resultado refleja el nivel de efectividad con el que se efectúa la dimensión planificación de las compras, el cual el 40% de las veces regularmente se realiza, concluimos que si no se realiza siempre una planificación de las compras dentro del proceso de compras valga la redundancia, éste último será deficiente y por ende entonces afectará en parte a la efectividad de la gestión logística.

4.2.3. Objetivo Específico N° 03

Determinar la relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la dimensión desarrollo de las especificaciones en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

GRÁFICO N° 04

**Relación existente entre la Gestión Logística y el proceso de compras en la
 dimensión desarrollo de las especificaciones en la Empresa Prestadora de Servicios
 de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.**



Interpretación:

Para comprobar la hipótesis de la investigación hicimos la tabulación de los resultados obtenidos mediante el análisis de la dimensión desarrollo de las especificaciones, donde observamos en forma global la frecuencia con la que se efectúa. Siendo así se determinó lo siguiente en la encuesta realizada a los 15 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015.

- El 36.63% de veces, nunca se realiza un desarrollo de especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 33.33% de veces, regularmente se realiza un desarrollo de especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 13.32% de veces, casi nunca se realiza un desarrollo de especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 9.99% de veces, casi siempre se realiza un desarrollo de especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.
- El 6.67% de veces, siempre se realiza un desarrollo de especificaciones de los insumos o productos que requiere la empresa.

El resultado refleja el nivel de efectividad con el que se efectúa la dimensión desarrollo de las especificaciones, el cual aproximadamente de las veces regularmente o nunca se realiza, concluimos que si no se realiza un desarrollo de las especificaciones dentro del proceso de compras, éste último será deficiente y por ende entonces afectará en parte a la efectividad de la gestión logística.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El estudio realizado por Bohorquez y Puello (2013) en su tesis Diseño De Un Modelo De Gestión Logística Para Mejorar La Eficiencia Organizacional De La Empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. En El Municipio De Turbaco, Bolívar, concluye de forma similar a nuestra investigación, ya que en ambas la recolección de datos sobre la empresa y la transformación de los mismos en información fue de vital importancia porque permitió identificar las falencias de los procesos y subprocesos analizados, para posteriormente dar pautas de acción de mejora.

En el caso del estudio de Gómez (2003), que en su tesis Propuesta De Un Modelo De Gestión Logística De Abastecimiento Internacional En Las Empresas Grandes E Importadoras De Materia Prima. Caso Manizales, tuvo como objetivo general el determinar y diseñar las estrategias logísticas de abastecimiento internacional de las empresas grandes e importadoras de materia prima, mediante un modelo de gestión. Caso Manizales; no coincidimos con su conclusión de que aunque la formación académica especializada en las empresas y en general en todas las entidades que intervienen en la logística tiene un concepto favorable, no se entiende porque en las empresas aún existe los vacíos conceptuales referente a la logística y sobre todo en su aplicación como integrador de la empresas y sus procesos, es posible que aunque los directores de logística sean profesionales y con títulos de postgrado, no sean los adecuados para los cargos que están manejando, o tal vez, desde la gerencia estratégica de las empresas no se tiene el concepto de integración de la logística y por eso separan sus funciones sin tener en cuenta que deben existir lazos más fuertes entre los diferentes subsistemas de la logística; esto debido a que el jefe del área logística de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. carece de un título profesional, el cual representaría un gran respaldo y aval de tener los conocimientos necesarios en el tema.

Araya (2009) en su tesis de Estrategia De Mejoramiento En La Gestión De Compras De La Dirección De Servicios Institucionales De La CCSS, concluye que hay una gran deficiencia en la capacitación técnica de los funcionarios, tanto gestores de compras, como los administradores de los concursos. Aspecto valorado tanto en análisis de expedientes como en entrevistas realizadas; algo similar ocurre en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A., ya que una de las causas de que existan falencias en el proceso de compras es la falta de capacitación a los trabajadores a cargo del proceso.

En el estudio de Restrepo (2011) en su tesis de Propuesta de Mejora al Proceso de Compras Internacionales para la Gerencia de Entretenimiento de Almacenes Éxito S.A., nuevamente recalamos la importancia de la compilación de la información recolectada en, encuestas,

y otros instrumentos utilizados por el autor, ya que es un medio efectivo para identificar falencias en los procesos estudiados tal y como se hizo en nuestra investigación.

La investigación de Barrios y Méndez (2012) en su tesis Propuesta De Mejoramiento Del Proceso De Compras, Teniendo En Cuenta Su Integración Con Los Procesos Comercial Y Planeación De Producción Para La Empresa ARTPRINT LTDA., concluye que mediante el análisis sistemático de las áreas de la compañía y sus indicadores se logró establecer que las áreas con mayor oportunidad de mejora son comercial, planeación de producción, y compras, siendo estos los causantes de la mayor cantidad de pedidos no conformes; siendo de manera similar el estudio realizado en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A., ya que gracias a la encuesta realizada a los jefes de diferentes áreas se pudo detectar falencias en las mismas.

El estudio de Alarco, (2014) en su tesis sobre la Mejora Del Proceso De Gestión En Una Empresa Prestadora De Saneamiento Basado En Balanced Scorecard, donde concluye que el Balanced Scorecard es una metodología eficiente y eficaz para la administración de la estrategia de las empresas de saneamiento, y que utilizarla adecuadamente permite medir las operaciones realizadas por la organización y tomar las acciones necesarias para el logro de los objetivos a alcanzar; consideramos que es una oportunidad de mejora si se llegara a aplicar en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A., no solo para la gestión logística, sino para toda la organización en general, ya que demostró con resultados la eficiencia y eficacia de la metodología.

Con respecto a Alemán (2014), en su tesis Propuesta De Un Plan De Mejora Para La Gestión Logística En La Empresa Constructora Jordan S.R.L. De La Ciudad De Tumbes, coincidimos en proponer acciones de mejora para la gestión logística, en este caso para la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A., tomando en cuenta entre otros, a la selección de proveedores y al control de materiales en obra para evitar la falta de stock de los mismos.

El estudio de Espino (2016), en su tesis de Implementación De Mejora En La Gestión Compras Para Incrementar La Productividad En Un Concesionario De Alimentos, respalda a nuestra investigación ya que se ha podido determinar que los principales problemas de las empresas tienen que ver en su gran mayoría con la deficiente gestión de compras, causados por el sobrecostos en los productos y falta de control en el proceso

La investigación de Venegas (2013), en su tesis Análisis y Mejora de los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de una Empresa del Estado en el Sector Hidrocarburos, es un antecedente que confirma el análisis realizado en nuestra investigación respecto a que

la gestión logística no solo abarca la División de Logística, sino también a las otras divisiones y áreas originadoras, debido a que éstas inician la cadena logística al generar sus requerimientos de bienes y servicios, lo cual sucede de igual manera en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A.

La investigación de Chávez (2016) en su tesis sobre una Propuesta De Mejora En La Gestión Logística Del Almacén De Repuestos De Vehículos Pesados Para Reducir Los Costos De La Empresa Mannucci Diesel S.A.C., concluye que el diagnóstico de los procesos en las áreas de almacén de repuestos y mantenimiento de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. permitió reducir los costos de la empresa mediante la propuesta de mejora en la gestión logística de su almacén de repuestos de vehículos pesados, lo cual es aplicable a la gestión logística en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. ya que con la mejora del proceso de compras se pueden optimizar recursos y tiempo.

CONCLUSIONES

- La relación existente entre la gestión logística y el proceso de compras es proporcional, ya que éste último está inmerso dentro de la gestión logística, entonces si el proceso de compras es deficiente por consiguiente la gestión logística también lo será, por el contrario si se realiza un efectivo proceso de compras por consiguiente la gestión logística también será eficiente.
- Mediante el diagnóstico realizado a los quince (15) jefes de las divisiones que realizan las requisiciones de insumos, permitió analizar el proceso de compras y los subprocesos inmersos en el mismo, lo que facilitó la identificación de falencias.
- Se ha podido determinar que los principales problemas con los que este tipo de empresas se enfrentan tienen que ver en su gran mayoría con la deficiente gestión compras: como sobrecostos en los productos, falta de control en el proceso de compras lo que origina poca credibilidad en la legalidad de las licitaciones.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal inmerso dentro de la gestión logística, para fortalecer sus capacidades y recalcar la importancia de realizar un proceso de compras eficiente y también en los demás procesos que en su conjunto conllevarán a una efectiva gestión logística.
- Realizar un monitoreo de otras áreas de la Empresa como el área comercial y área administrativa, para futuras evaluaciones, ya que durante el desarrollo de la investigación se logró observar deficiencias en ellas.
- Monitorear los procesos de compras para evitar que hayan actividades incorrectas o ilícitas al momento de la evaluación de la cartera de proveedores.
- Integrar al personal en todos sus niveles con los nuevos enfoques logísticos y perspectiva del trabajo en equipo, y crear un compromiso de parte de la Empresa con el fin de lograr los objetivos de cada área y por consiguiente los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Antón, F., Aroza, M., Becker, C., Bloch, R., Candia, C., Carpentieri, D. ... Zan, P. (2017). *Aspectos Esenciales de la Gestión Logística. Soporte técnico para profesionales de la logística empresarial* Buenos Aires; Argentina: Fundación Andreani. Recuperado de [https://www.fundacionandreani.org.ar/aspectos-esenciales-de-la-gestion-logistica-\(e156\)](https://www.fundacionandreani.org.ar/aspectos-esenciales-de-la-gestion-logistica-(e156))
- Conexión Esan. (2015, agosto 6). *¿En qué consisten las estrategias Push y Pull?*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/consisten-estrategias-push-pull/>
- Caicedo, R. (2016). *Variables, Dimensiones e Indicadores*. Recuperado de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/08/variables-dimensiones-e-indicadores/>
- Cruz, L. (2007). *Compras: Un Enfoque Estratégico*. México. Recuperado de http://catalogobibliografico.uniagustiniana.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=212927&shelfbrowse_itemnumber=248469
- Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca (s.f.). *Estructura orgánica*. Recuperado de <http://www.sedacaj.com.pe/nuestra-empresa/mision.html>
- Gestión.pe. (2012, setiembre 04). *Los Costos Logísticos en el Perú duplican a los de Chile*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/costos-logisticos-peru-duplican-chile-19585>
- GestioPolis.com Experto. (2001, febrero 26). *¿Qué es Justo a Tiempo?*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-justo-a-tiempo/>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, p. 143.
- Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016, marzo 31). *La Nueva Ley de Contrataciones del Estado: Elementos Básicos*. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/la-nueva-ley-de-contrataciones-del-estado/>
- López, C. (2001). *Gestión logística para la competitividad empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-logistica-competitividad-empresarial/>

- Margaret, Rouse (2010, julio). *Gestión de la Cadena de Suministro*. Recuperado de <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-la-cadena-de-suministro-SCM>
- M.I. Gómez Acosta, J.A. Acevedo Suárez. (2007). *La Logística Moderna en la Empresa*. Volumen I.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de Operaciones*. Cengage Learning Editores. p.149.
- Pick, A. y López, A. (2002) *Cómo investigar en ciencias sociales*. México: Trillas. p. 33.
- Pino, Raúl. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marco, p. 134.
- Rey, M. (2010, junio 17). Perspectiva de la Gestión Logística en América Latina. En *Énfasis Logística México Centroamérica*. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/16833-perspectiva-la-gestion-logistica-america-latina>
- Riquelme, M. (s.f.). *¿Qué es una orden de compra?* Recuperado de <https://www.webyempresas.com/una-orden-compra/>
- The Council of Logistics Management (s.f.). *Reserve Logistics Executives' Council*, p.8. Recuperado de <http://www.academia.edu/25626180/LOGISTICA>
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/variables.html>
- Williams, J. (s.f.). *8 Pasos del Proceso de Compras de una Organización*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/8-pasos-del-proceso-de-compra-de-una-organizacin-de-negocios-4194.html>
- Zuluaga, T. (2012). *Ventajas y Desventajas de Prácticas Logísticas en Pymes*. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf

ANEXOS

ANEXO 01: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



EPS Sedacaj S.A.
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
DE CAJAMARCA - SOCIEDAD ANONIMA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Cajamarca, 13 de Noviembre de 2017

CARTA N° 525-2017-GG/EPS SEDACAJ S.A.

Sra.
Denis Aranguri Cayetano
Coordinador Educación Adulta - Universidad Privada del Norte
Avenida Vía de Evitamiento Norte S/N Cuadra 15.

Presente.-

Asunto: Autorización para Realizar Investigación.
Referencia: i) Solicitud: Autorización Para Realizar Investigación en la División de Logística – Gerencia de Administración.

De mi consideración:

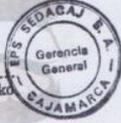
Sirva la presente para expresarle mi saludo y a la vez en atención al documento de la referencia i), mediante la cual los alumnos Sr. Jorge Humberto Cabrera Linares y Sr. Manuel Enrique Vásquez Martos solicitan a la Empresa realizar una investigación en la División de Logística de la Gerencia de Administración.

Al respecto, debo informarle que la EPS SEDACAJ S.A. autoriza a los alumnos de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Privada del Norte para que desarrollen su investigación del tema: "Relación de la Gestión Logística con el Proceso de Compras en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. en el Año 2017", para la obtención de su Título Profesional.

Esperando su comprensión por las molestias ocasionadas, quedo de usted.

Atentamente,


Ing. Oscar E. Santisteban Kaneko
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.



C.C.
Archivo

Jr. Cruz de Piedra N° 150 - Jr. Los Cipreces N° 351-357 - Cajamarca - Perú
E-mail: sedacaj@sedacaj.com.pe Página Web: www.sedacaj.com.pe

Teléfs: 363660 (Emergencias) 367952
Telefax: (076) 362120 - (076) 367712

ANEXO 02: ENCUESTA

ENCUESTA

INTRODUCCIÓN: Los bachilleres de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, estamos realizando el presente sondeo sobre la relación de la gestión logística y el proceso de compras de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable acerca de la gestión logística y el proceso de compras de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A.

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan una serie de interrogantes, le pedimos que marque con un aspa (X) la alternativa de su conveniencia Siendo: "(1) Nunca", "(2) Casi nunca", "(3) Regularmente", "(4) Casi siempre", "(5) Siempre".

INTERROGANTES	1	2	3	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA					
Compras					
1. ¿Los insumos que compra la empresa cuentan con un tiempo límite de caducidad?					
Almacenamiento					
2. ¿Se expide alguna notificación para existencias de pedidos cuando la mercadería sale o ingresa al almacén?					
Distribución					
3. ¿La empresa abastece completamente el número de pedidos de acuerdo a las necesidades de la misma?					
PROCESO DE COMPRAS					
Determinación estándar					
4. ¿La empresa recibe adecuadamente el número de cotizaciones en cada proceso de compras que envían los proveedores?					
Planificación de las compras					
5. ¿La empresa sobre valoriza los precios de los productos que necesita?					

6. ¿La empresa agiliza la compra de productos que no cuenta con stock?					
Desarrollo de las especificaciones					
7. ¿El proceso de compras está dirigido hacia algún proveedor?					
8. ¿La empresa realiza el listado para las compras con especificaciones de acuerdo a las normas?					
Investigación y selección de proveedores					
9. ¿Son confiables las licitaciones para el proceso de compras de la empresa?					
10. ¿La empresa evalúa transparentemente la cantidad de proveedores que cumplen con los requisitos para el proceso requerido?					

¿Si se realiza una propuesta de un modelo de cambio para la mejora del proceso, qué recomendaciones daría?

-
-
-
-
-
-

¡Gracias por su colaboración!